

**AJOUTS ET MODIFICATIONS PROPOSÉS  
À L'ANNEXE J**

**SUITE À LA DÉCISION D-2011-024 RENDUE LE 25 FÉVRIER 2011**



1 Au paragraphe 51 de la décision D-2011-024, la Régie demande au Distributeur de lui  
2 fournir les précisions requises pour le cheminement d'une plainte d'un client grande  
3 puissance qui souhaite contester l'évaluation du risque faite par le Distributeur. Plus  
4 particulièrement, dans le cas où un client conteste l'évaluation faite par le Distributeur  
5 de son niveau de risque, la Régie croit qu'un traitement accéléré de la plainte doit  
6 s'appliquer et pour ce faire, entend amender l'annexe J de la décision D-98-25 portant  
7 sur la procédure d'examen des plaintes établie par les distributeurs d'électricité et de  
8 gaz naturel.

9 Le Distributeur rappelle que pour être considérée comme une plainte, la contestation  
10 du client doit porter sur l'application des *Conditions de service d'électricité* faite par le  
11 Distributeur. Lorsque le client décide de se prévaloir de son droit de demander une  
12 évaluation d'une firme externe, il demande au Distributeur d'appliquer les *Conditions de*  
13 *service d'électricité*. Il ne s'agit donc pas d'une plainte, au sens du chapitre VII de la *Loi*  
14 *sur la Régie de l'énergie* (la Loi). La procédure d'examen des plaintes des clients  
15 d'Hydro-Québec ne trouve alors aucune application.

16 Ainsi, si le client demande au Distributeur, en vertu de l'article 11.13, de recourir à une  
17 agence de notation externe pour faire réviser sa cote de crédit, Hydro-Québec  
18 l'informerait alors de la procédure à suivre et des coûts associés à la démarche. Le  
19 dossier du client sera ensuite transmis à l'agence convenue, dans les plus brefs délais.  
20 À la réception de l'évaluation de l'agence de notation externe, le Distributeur informera  
21 le client du résultat par écrit dès la réception de la cote déterminée par l'agence de  
22 notation. Les frais engendrés par la demande de révision par une agence de notation  
23 externe seront supportés par la partie qui a tort selon les modalités proposées par le  
24 Distributeur à l'article 11.13 des *Conditions de service d'électricité*. La demande en  
25 vertu de l'article 11.13 ne constitue pas une plainte. Si le client est insatisfait de sa cote  
26 de crédit malgré l'application de l'article 11.13, il pourra alors formuler une plainte en  
27 vertu de la Loi et de l'annexe J.

28 La procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec permet de préciser  
29 certaines modalités décrites de façon générale dans la Loi. Normalement, le délai de  
30 réponse du Distributeur à une plainte, en vertu de la Loi, est de 60 jours. Avant la

1 réponse d'Hydro-Québec, ou l'expiration d'un délai de 60 jours, le client ne peut  
2 adresser valablement sa plainte à la Régie.

3 La procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec prévoit certaines  
4 situations où une réponse doit être transmise dans un délai plus court, comme en cas  
5 d'interruption du service d'électricité. Dans un tel cas, un client peut avoir recours plus  
6 rapidement à la Régie.

7 Conséquemment, afin de répondre aux demandes et préoccupations de la Régie, le  
8 Distributeur propose d'ajouter à sa procédure d'examen des plaintes deux paragraphes  
9 traitant des plaintes de la clientèle grande puissance relatives à l'évaluation du risque  
10 par Hydro-Québec.

11 Dans le cas de l'évaluation du risque en vertu de la grille de l'annexe VII des *Conditions*  
12 *de service d'électricité*, l'ajout proposé par le Distributeur prévoit que la contestation du  
13 client serait transmise au service des plaintes d'Hydro-Québec.

14 Considérant qu'il s'agit généralement de dossiers complexes, un délai de cinq jours  
15 ouvrables est nécessaire pour réexaminer le dossier du client en tenant compte des  
16 éléments portés à l'attention d'Hydro-Québec et pour lui répondre, tout en étant  
17 suffisamment court pour permettre au client de s'adresser rapidement à la Régie, le cas  
18 échéant.

19 Les dispositions que le Distributeur propose d'ajouter à sa procédure d'examen des  
20 plaintes sont les suivantes :

21

22 **« Procédure accélérée d'examen d'une plainte relative à l'évaluation du risque**  
23 **par Hydro-Québec pour un abonnement de grande puissance**

24

25 1. Lorsqu'un client est en désaccord avec la cote de crédit qui lui a été attribuée par  
26 Hydro-Québec en vertu de l'article 11.10 ou de l'article 11.13 des Conditions de  
27 service d'électricité, il peut formuler une plainte au service des plaintes d'Hydro-  
28 Québec. Celle-ci doit être faite par écrit et contenir les motifs à l'appui de sa  
29 contestation.

30

31 2. Suite à l'examen des motifs invoqués par le client, Hydro-Québec lui transmet une  
32 réponse écrite dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la  
33 contestation écrite. Cette réponse doit, selon le cas, confirmer par écrit au client la  
34 position de l'entreprise, en la motivant et en indiquant, s'il y a lieu, le droit de

- 1 recours à la Régie de l'énergie, dans les trente (30) jours de la transmission de
- 2 cette position. »