

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

Référence(s) :

- i) R-3964-2016 phase 2, B-0255, HQD-1 doc 1.1, page 7, lignes 9 à 11.

Préambule(s) :

- i) À la référence i), on peut lire :

« Si le client est insatisfait de la réponse obtenue ou, le cas échéant, de la solution proposée par le représentant (à l'étape 1), il peut communiquer par écrit au chef – Services à la clientèle (dans les faits, au Service des plaintes) en expliquant son désaccord ainsi que le règlement recherché. »

(nous soulignons)

Demande(s) :

- 1.1 Veuillez indiquer comment le Distributeur s'assure que tous les clients sont informés, à l'étape 1, de leur possibilité de communiquer leur désaccord en formulant une demande au Service des plaintes.

Réponse :

1 **Conformément à la décision D-98-25 de la Régie, le Distributeur informe les**
2 **clients de la procédure d'examen des plaintes par l'envoi d'un feuillet. À**
3 **compter de l'été 2018, ce feuillet sera intégré au document *Votre abonnement***
4 ***au service d'électricité* qui présente, entre autres, le résumé des principales**
5 ***Conditions de service*. Ce feuillet est joint une fois par année à la facture**
6 **imprimée transmise par la poste et à la facture Internet transmise par voie**
7 **électronique.**

8 **De plus, le client peut accéder en tout temps à une version simplifiée en trois**
9 **étapes de la procédure d'examen des plaintes sur le site Web**
10 **d'Hydro-Québec¹ qui présente les différents moyens pour présenter sa**
11 **plainte, en fonction de la cause de celle-ci.**

12 **Sur le site Web d'Hydro-Québec², l'encart portant sur la procédure d'examen**
13 **des plaintes sera affiché et disponible immédiatement en-dessous du lien**
14 **menant au texte des *Conditions de service*. L'information sera donc**
15 **facilement accessible.**

16 **Pour ce qui est de la version imprimée des *Conditions de service*, le**
17 **document inclut une pochette située à la troisième page de couverture. Le**

¹ Voir le lien Web suivant : <http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html>.

² Voir à l'adresse Web suivante : <http://www.hydroquebec.com/documents-donnees/publications-officielles/tarifs-conditions-service.html>.

1 **Distributeur prévoit ainsi insérer l'encart à cet endroit. De plus, une note sera**
2 **ajoutée à l'endos de la page de couverture du document des Conditions de**
3 **service pour indiquer qu'un encart présentant la procédure d'examen des**
4 **plaintes y est joint.**

1.2 Veuillez préciser si, à l'étape 1 (soit lors de la première communication avec les SALC relative à une plainte), les représentants du Distributeur ont l'obligation d'informer le client de ses possibilités de recours en cas d'insatisfaction envers la réponse obtenue ou la solution proposée.

Réponse :

5 **Le représentant des services à la clientèle a l'obligation d'aider le client à**
6 **formuler sa plainte, mais n'a pas l'obligation de l'informer de ses possibilités**
7 **de recours en cas d'insatisfaction envers la réponse obtenue ou la solution**
8 **proposée. Toutefois, si le client manifeste l'intention de déposer une plainte,**
9 **le représentant l'informe quant aux différents recours possibles et aux**
10 **moyens dont il dispose pour formuler sa plainte, et l'assiste, le cas échéant,**
11 **dans la formulation de sa plainte.**

Référence(s) :

- i) R-3964-2016 phase 2, B-0255, HQD-1 doc 1.1, page 8, Tableau 1.
- ii) Rapport annuel 2016 du Distributeur, HQDS-9 doc 3, page 8, lignes 40 à 42.

Préambule(s) :

- i) À la référence i), HQD présente le nombre de plaintes écrites et verbales ainsi que le nombre de plaintes portées en appel pour chacune des années 2013 à 2017. On peut notamment observer que 139 plaintes ont été portées en appel en 2016.
- ii) À la référence ii), on peut lire :
« Sur l'ensemble des plaintes traitées en 2016, 139 clients ont porté leur plainte en appel, contre 185 en 2015. De ce nombre, 135 se sont adressés à la Régie et 4 au Distributeur. »

Demande(s) :

2.1 Le nombre de plaintes verbales et écrites mentionné au Tableau 1 de la référence i) correspond-il au nombre de plaintes formelles reçues à l'étape 2 de la procédure ?
Veuillez confirmer ou, dans la négative, veuillez apporter les précisions requises.

Réponse :

1 Le Distributeur le confirme. Le nombre de plaintes verbales et écrites indiqué
2 au tableau 1 (partie supérieure du tableau) de la référence i) correspond au
3 nombre total de plaintes, écrites et verbales, que le Distributeur a reçues par
4 année, selon l'étape 2 de la procédure, incluant celles reçues en vertu de la
5 procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption.

6 Les deux parties du tableau 1 de la référence i) se distinguent par le fait que
7 les données de la partie supérieure du tableau 1 incluent les plaintes liées au
8 projet LAD, alors que les données de la partie inférieure du tableau 1 les
9 excluent.

10 Voir également la réponse à la question 2.4, pour le nombre de plaintes
11 portées en appel, et celle à la question 4.1.

2.2 Veuillez indiquer, pour chacune des années 2013 à 2017, le nombre total d'appel
traités par les Services à la clientèle.

En absence d'un recensement exact et complet du nombre d'appels reçus, veuillez
fournir une estimation et, le cas échéant, donner les explications requises.

Réponse :

12 Le tableau R-2.2 présente le nombre d'appels de la clientèle de masse reçus
13 par les représentants des services à la clientèle, nonobstant la raison de
14 l'appel du client (informations, transactions, insatisfactions), pour les années
15 2013 à 2017.

TABLEAU R-2.2 :
NOMBRE D'APPELS REÇUS PAR LES REPRÉSENTANTS DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Année	Nombre d'appels
2013	2 859 505
2014	2 549 542
2015	2 450 485
2016	2 331 862
2017	2 232 293

2.3 Veuillez indiquer, pour chacune des années 2013 à 2017, le nombre d'appel relatifs à
l'application des Conditions de service traités par les Services à la clientèle.

En absence d'un recensement exact et complet de ce type d'appels reçus, veuillez fournir une estimation et, le cas échéant, donner les explications requises.

Réponse :

1 Le Distributeur ne dispose pas de cette information. Le Distributeur consigne
2 tous les appels entrants des clients, mais ne précise pas si l'appel est en lien
3 ou non avec les *Conditions de service* ou les *Tarifs d'électricité*. Il est donc
4 impossible de déterminer le nombre précis ou même estimé d'appels liés à
5 l'application des *Conditions de service* ou des *Tarifs d'électricité*.

6 Toutefois, le Distributeur précise que les appels des clients logés aux
7 services à la clientèle ne constituent pas nécessairement des insatisfactions à
8 l'égard des services rendus mais concernent surtout des besoins
9 transactionnels ou informationnels à leur dossier comme par exemple
10 conclure un nouvel abonnement ou obtenir des explications sur la facture.

2.4 Pour chacune des années 2013 à 2017, veuillez indiquer la répartition des plaintes portées en appel selon qu'elles ont été adressées à la Régie ou au Distributeur.

Réponse :

11 Les informations demandées se trouvent à la pièce HQD-21, document 1.1
12 [B-0255]. Elles sont obtenues en soustrayant le nombre de plaintes portées en
13 appel à la Régie (tableau 2), du nombre total de plaintes portées en appel
14 (tableau 1). Le tableau R-2.4 présente la répartition des plaintes portées en
15 appel durant les années 2013 à 2017.

TABLEAU R-2.4 :
PLAINTES PORTÉES EN APPEL AUPRÈS DE LA RÉGIE OU DU DISTRIBUTEUR

Année	Régie ⁽¹⁾	Hydro-Québec	Total ⁽²⁾
2013	152	8	160
2014 ⁽³⁾	183	10	193
2015	184	1	185
2016	135	4	139
2017	85	4	89

Sources : Pièce HQD-21, document 1.1 [B-0255] (1) tableau 2, colonne « nombre total » et (2) tableau 1, colonne « Plaintes portées en appel – nombre total ».

Note (3) : Une correction est apportée au nombre total de plaintes portées en appel et au nombre de plaintes portées en appel à la Régie indiqués aux tableaux 1 et 2 de la pièce HQD-21, document 1.1 [B-0255] et aux tableaux 4 et 5 de la pièce HQD-9, document 3 du *Rapport annuel 2014 du Distributeur*.

2.5 Veuillez expliquer pourquoi et en vertu de quel processus certains clients décident de porter en appel une décision rendue à l'étape 2 en s'adressant au Distributeur plutôt qu'à la Régie.

Veuillez notamment préciser comment ces clients ont été informés de la possibilité de s'adresser au Distributeur plutôt qu'à la Régie pour contester une décision rendue à l'étape 2 et indiquer si tous les clients en désaccord avec la décision rendue par le Distributeur à l'étape 2 ont été informés de la possibilité d'en appeler soit auprès de la Régie, soit auprès du Distributeur.

Réponse :

1 **La compétence de la Régie pour examiner des plaintes concernant**
2 **l'application des *Conditions de service* ou des *Tarifs d'électricité* est indiquée**
3 **dans la *Loi sur la Régie de l'énergie* (LRÉ). C'est donc en conformité avec**
4 **l'article 91 de la LRÉ que le Distributeur indique aux clients le droit de recours**
5 **à la Régie lorsqu'une plainte concerne l'application des *Conditions de service***
6 **ou des *Tarifs d'électricité*.**

2.6 Pour chacune des années 2013 à 2017, veuillez présenter la répartition des plaintes portées en appel auprès du Distributeur selon l'aboutissement de la plainte (décision finale du Distributeur) au terme de la révision en appel.

Réponse :

7 **La demande dépasse le cadre du présent dossier qui porte sur l'analyse de la**
8 **procédure d'examen des plaintes concernant l'application des *Conditions de***
9 ***service* ou des *Tarifs d'électricité* par le Distributeur dans le but d'être**
10 **approuvée par la Régie en vertu de l'article 87 de la LRÉ.**

Référence(s) :

i) R-3964-2016 phase 2, B-0255, HQD-1 doc 1.1, page 10, lignes 25 à 28.

Préambule(s) :

i) À la référence i), on peut lire :

« *Afin d'améliorer le taux de résolution des demandes au premier appel des clients et le maintien d'un service à la clientèle de qualité, le Distributeur a modifié la structure de soutien des représentants et a mis en place des mesures visant l'amélioration en continue de leurs habiletés.* »

(nous soulignons)

Demandes :

3.1 Dans quelles proportions le taux de résolution des demandes au 1^{er} appel s'est-il amélioré (ou détérioré) au cours des 5 dernières années (2013-2017) ?

Veillez indiquer comment le Distributeur a mesuré cela et produire les résultats.

Réponse :

1 **La demande de l'intervenant vise un des indicateurs de qualité de service du**
2 **Distributeur qui font l'objet d'un examen annuel dans le cadre des dossiers**
3 **tarifaires. Elle dépasse donc le cadre du présent dossier qui porte sur la**
4 **procédure d'examen des plaintes concernant l'application des *Conditions de***
5 ***service* ou des *Tarifs d'électricité* par le Distributeur qui doit être approuvée**
6 **par la Régie.**

7 **La définition et le niveau de l'indicateur *Taux de résolution au 1^{er} appel* sont**
8 **présentés notamment à la pièce HQD-2, document 1 [B-0009] du dossier**
9 **tarifaire 2018-2019 (R-4011-2017) et à la pièce HQD-9, document 2 du *Rapport***
10 ***annuel 2017 du Distributeur.***

3.2 Veuillez notamment préciser si le Distributeur est en mesure d'identifier le nombre d'appels, parmi l'ensemble de ceux reçus par les Services à la clientèle, qui sont relatifs à une demande (ou une insatisfaction) concernant le respect des Conditions de service et des procédures de facturation ?

Réponse :

11 **Voir la réponse à la question 2.3.**

3.3 Veuillez indiquer à quel(s) facteur(s) le Distributeur attribue-t-il la diminution du nombre de plaintes (verbales ou écrites) reçues au cours des 3 dernières années :

à une diminution du nombre de situations susceptible d'occasionner une insatisfaction (et de résulter en une plainte),

à l'amélioration des habiletés des représentants du Distributeur et à leur meilleure capacité de fournir des réponses ou des solutions satisfaisantes aux clients dès le premier appel, ou encore

à une diminution du nombre de cas d'insatisfactions liées à des activités particulières du Distributeur (projet LAD, par exemple).

Veillez élaborer.

Réponse :

12 **Comme mentionné dans la pièce HQD-21, document 1.1 [B-0255], page 9,**
13 **lignes 1 à 7, le Distributeur attribue la diminution du nombre de plaintes au**
14 **cours des trois dernières années aux mesures d'amélioration prises auprès**
15 **des représentants des services à la clientèle et au Service des plaintes, à la fin**

1 du déploiement massif des compteurs communicants ainsi qu'aux
2 températures plus clémentes des hivers 2015 et 2016.

3 Comme présenté au tableau 1 de la pièce HQD-21, document 1.1 [B-0255],
4 l'impact de la fin du déploiement massif des compteurs communicants sur le
5 nombre de plaintes est surtout apparent pour les années 2015 et 2016. En
6 excluant l'impact du déploiement des compteurs communicants, le nombre de
7 plaintes est également à la baisse au cours des trois dernières années.

Référence(s) :

- i) R-3964-2016 phase 2, B-0255, HQD-1 doc 1.1, page 11, lignes 17 à 23.
- ii) Rapport annuel 2016 du Distributeur, HQD-9 doc 3, page 7, Tableaux 2 et 3.

Préambule(s) :

- i) À la référence i), on peut lire :
« Cette équipe a notamment la tâche d'écouter les appels des clients aux services à la clientèle et d'évaluer leur traitement par les représentants afin d'identifier les insatisfactions, d'analyser les solutions apportées et d'établir des constats en regard de la nature des questions soumises. (...) À titre informatif, au cours de l'année 2017, près de 20 000 appels de clients ont été écoutés, analysés et évalués. »
- ii) À la référence ii), le Distributeur présente le nombre de plaintes (étape 2) écrites, verbales et écrites et leur répartition par types de cause.

Demandes :

4.1 Veuillez préciser si les plaintes verbales sont considérées comme des plaintes formelles ou plutôt comme des plaintes non formalisées et n'engageant pas d'obligation d'être traitées par le Distributeur.

Veuillez notamment indiquer si le statut des plaintes verbales, et leur traitement, demeureront inchangés sous la procédure de traitement des plaintes actuelle vs proposée.

Réponse :

8 **La procédure d'examen des plaintes proposée par le Distributeur ne modifiera**
9 **en aucun cas le traitement actuel des plaintes verbales.**

10 **Le Distributeur rappelle qu'à l'étape 1 de la procédure, le client doit d'abord**
11 **communiquer avec les services à la clientèle au sujet d'une insatisfaction à**
12 **l'égard des services rendus par le Distributeur avant de formuler une plainte.**
13 **À cette étape, le représentant recherche une solution avec le client. Les**
14 **échanges verbaux entre le client et le représentant ne sont pas comptabilisés**

1 dans le bilan des plaintes à titre de plaintes verbales puisqu'à cette étape, il
2 ne s'agit pas d'une plainte.

3 **Procédure normale d'examen des plaintes :**

4 Si le client est insatisfait de la réponse obtenue par les services à la clientèle,
5 il peut alors formuler une plainte au Service des plaintes. La plainte doit être
6 formulée par écrit. Comme mentionné dans la procédure, le représentant peut
7 aider le client à formuler sa plainte.

8 Toutefois, si le client souhaite que la plainte soit transmise verbalement au
9 Service des plaintes, le représentant des services à la clientèle transmettra au
10 Service des plaintes un résumé écrit de leurs échanges en spécifiant au client
11 que cette plainte sera traitée verbalement et sans droit d'appel. Ces plaintes
12 sont comptabilisées dans le bilan des plaintes à titre de plaintes verbales.

13 Cela étant, bien que le Distributeur accepte et traite les plaintes verbales de
14 manière à faciliter l'accessibilité au Service des plaintes, le Distributeur est
15 d'avis que l'expression écrite d'une l'insatisfaction d'un client demeure la
16 meilleure façon de cerner le problème vécu par le client. Cet écrit sert de base
17 au Service des plaintes pour discuter avec le client, fournir des explications,
18 proposer des solutions et rendre sa décision. C'est également un intrant
19 important lors de l'appel à la Régie pour établir si la décision du Distributeur,
20 à l'égard de la plainte formulée, respecte les *Conditions de service* ou les
21 *Tarifs d'électricité*, d'autant que l'article 95 de la LRÉ prévoit que la plainte en
22 appel à la Régie doit être écrite et motivée.

23 **Procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption :**

24 Le client peut communiquer par téléphone avec le Service des plaintes si son
25 service est interrompu ou susceptible de l'être. Si la plainte concerne
26 l'application d'un tarif ou d'une condition de service (ceci n'inclut pas les
27 modalités d'une entente de paiement), le Service des plaintes rend une
28 décision par écrit dans les 48 heures de la réception de la plainte et informe
29 alors le client de son droit de recours à la Régie que la plainte soit écrite ou
30 verbale. Les plaintes verbales reçues dans le cadre de la procédure d'examen
31 accéléré sont également comptabilisées dans le bilan des plaintes à titre de
32 plaintes verbales. Le Distributeur estime que la nature de ces plaintes, alors
33 que le service d'électricité du client est interrompu ou susceptible de l'être,
34 justifie que la plainte verbale soit traitée de la même façon qu'une plainte
35 écrite. Néanmoins, si le client désire porter la décision écrite du Distributeur
36 en appel auprès de la Régie, l'article 95 de la LRÉ imposera l'écrit à cette
37 étape.

1 En conséquence, le Distributeur retire, de l'étape 2 de la proposition de
2 procédure d'examen accéléré³, la phrase suivante :

3 « Si vous présentez votre plainte par téléphone, vous ne pourrez
4 toutefois pas avoir de recours auprès de la Régie de l'énergie. »

5 Les procédures d'examen normal et accéléré des plaintes proposées par le
6 Distributeur ne modifient en aucun cas le traitement actuel des plaintes
7 verbales et les droits de recours des clients.

4.2 Veuillez indiquer si, dans le cadre de son évaluation du traitement des appels effectuée en 2017, le Distributeur a procédé à une analyse des solutions proposées en fonction des types de cause selon leur segmentation présentée dans les rapports annuels.

Dans l'affirmative, veuillez présenter les principaux constats qui ressortent de cette analyse.

Dans la négative, veuillez expliquer.

Réponse :

8 **Non. Le Distributeur tient d'abord à rappeler⁴ que les évaluations des appels**
9 **des clients permettent de faire des constats tant sur le plan technique que sur**
10 **le plan relationnel des habiletés des représentants à répondre à tous les types**
11 **de demandes des clients (informations, transactions, insatisfactions). Les**
12 **solutions proposées par les représentants sont analysées afin d'améliorer en**
13 **continu la qualité des contacts avec les clients et les façons de faire des**
14 **représentants.**

15 **Le choix des appels des clients écoutés est aléatoire afin de représenter la**
16 **qualité globale des services à la clientèle. Le Distributeur ne peut faire de**
17 **corrélation entre la qualité des réponses fournies aux clients et les objets ou**
18 **les causes liés uniquement à des plaintes potentielles.**

4.3 Lorsqu'on examine la segmentation des plaintes par types de cause (pour l'un ou l'autre des rapports annuels du Distributeur des années 2013 à 2017), on constate que certaines catégories des plaintes parmi celles recensées (notamment dans la catégorie *Autres*) sont possiblement sans lien avec l'application des Conditions de service.

³ Pièce HQD-21, document 1.1 [B-0255], page 20, étape 2, 1^{er} paragraphe.

⁴ Voir la section 3.2.1 de la pièce HQD-21, document 1.1 [B-0255].

Veuillez commenter cette observation et, pour chacune des années 2013 à 2017, fournir une estimation de la proportion des plaintes reçues qui seraient sans lien avec l'application des Conditions de service et la facturation.

Réponse :

1 **Le Distributeur précise que certaines causes de plaintes identifiées dans les**
2 **rapports annuels du Distributeur comportent des plaintes qui ont, ou non, un**
3 **lien avec l'application des *Conditions de service*.**

4 **Par exemple, la cause Recouvrement inclut des plaintes relatives aux**
5 **modalités d'une entente de paiement (sans lien avec les *Conditions de service***
6 **ou les *Tarifs d'électricité*), mais comporte également des plaintes relatives à**
7 **une interruption de service (en lien avec les *Conditions de service*).**

8 **Le tableau R-4.3 présente une estimation de la proportion des plaintes reçues**
9 **qui ne portent pas sur l'application d'une condition de service, pour les**
10 **années 2013 à 2017.**

TABLEAU R-4.3 :
ESTIMATION DES PLAINTES REÇUES
QUI NE PORTENT PAS SUR L'APPLICATION D'UNE CONDITION DE SERVICE

Année	Nombre total de plaintes	Plaintes ne portant pas sur l'application d'une condition de service	
		Nombre	Proportion
2013	5 538	2 076	37 %
2014	6 038	2 083	34 %
2015	5 768	2 067	36 %
2016	3 840	1 351	35 %
2017	2 914	1 016	35 %

Référence(s) :

- i) Rapport annuel 2016 du Distributeur, HQD-9 doc 3, page 9, Tableau 6.

Préambule(s) :

- i) Le tableau 6 de la référence i) présente la répartition des plaintes portées en appel devant la Régie pour l'année 2016.

Demandes :

5.1 L'ACEFQ constate que, dans chacun de ses rapports annuels, le Distributeur n'est en mesure que de présenter le résultat des dossiers réglés parmi l'ensemble de ceux portés en appel devant la Régie (par exemple 116 sur 135 en 2016) et que, dans le rapport annuel subséquent, il ne fait pas de suivi des résultats pour les dossiers non conclus de l'année précédente (ou des années précédentes).

Veillez produire un bilan des dossiers non réglés lors du dépôt des rapports annuels du Distributeur pour les années 2013 à 2016.

Réponse :

1 **Le tableau R-5.1 présente le bilan des dossiers pour les plaintes portées en**
2 **appel auprès de la Régie pour les années 2013 à 2017. L'information**
3 **présentée dans le rapport annuel du Distributeur, sans être exhaustive,**
4 **brosse un portrait juste de l'issue des plaintes portées en appel auprès de la**
5 **Régie lorsque le rapport est produit.**

TABLEAU R-5.1 :
ISSUE DES PLAINTES PORTÉES EN APPEL AUPRÈS DE LA RÉGIE

Issue des plaintes portées en appel à la Régie	2013⁽¹⁾	2014⁽²⁾	2015	2016	2017
Déclaration de règlement à l'amiable (confirmée par la Régie)	91	80	93	87	49
La Régie rejette la plainte du client	31	58	70	26	15
La Régie cesse son intervention	11	19	6	3	2
La Régie n'a pas juridiction	4	1	1	1	1
La Régie accueille partiellement la plainte du client	1	4	-	2	-
La Régie accueille la plainte du client	-	5	1	1	-
Le client retire sa plainte	14	16	13	14	5
En cours	-	-	-	1	13
TOTAL	152	183	184	135	85

Source : Données en date du 22 mai 2018.

Note (1) : Une correction est apportée à la répartition des décisions des plaintes portées en appel indiqués au tableau 5 de la pièce HQD-9, document 3 du *Rapport annuel 2013 du Distributeur*

Note (2) : Une correction est apportée au nombre total de plaintes portées en appel et au nombre de plaintes portées en appel à la Régie indiqués aux tableaux 1 et 2 de la pièce HQD-21, document 1.1 [B-0255] et aux tableaux 4 et 5 de la pièce HQD-9, document 3 du *Rapport annuel 2014 du Distributeur*.

5.2 L'ACEFQ constate que, parmi l'ensemble des dossiers portés en appel devant la Régie dans lesquels cette dernière rend une décision, le taux de décision favorable au consommateur est très faible et ce, pour chacune des années 2013 à 2017.

(nous soulignons)

L'ACEFQ soumet que diverses causes peuvent expliquer un tel résultat, notamment la faible capacité de démonstration (preuve) des plaignants face au Distributeur,

l'absence de représentation par des ressources qualifiées (absence d'intérêt à recourir aux services d'un avocat vu la trop faible valeur des montants en litige) ...

Veillez présenter le point de vue du Distributeur face à ces constats et aux problématiques mentionnées.

Réponse :

1 **Le Distributeur ne peut souscrire à l'analyse de l'intervenant.**

2 **Le Distributeur tient d'abord à rappeler que seuls les dossiers n'ayant pu faire**
3 **l'objet d'une entente avec le client se retrouvent à l'étape ultime d'une décision**
4 **de la Régie. Tout au long du processus, le Distributeur tente de trouver une**
5 **solution avec le client, que ce soit lors du premier contact avec les services à la**
6 **clientèle, du dépôt de la plainte auprès du Distributeur, du dépôt de la plainte à**
7 **la Régie ou d'une séance de conciliation.**

8 **Par ailleurs, dans l'examen d'une plainte en appel, la Régie n'est pas restreinte**
9 **aux seuls éléments apportés par le plaignant. La Régie étudie le dossier en**
10 **fonction de la preuve qui lui est présentée, notamment le dossier d'examen**
11 **interne du Distributeur. La Régie peut également demander des informations**
12 **supplémentaires aux parties en leur transmettant des demandes de**
13 **renseignements. Enfin, la Régie est assistée d'un procureur.**

5.3 Dans certaines juridictions réglementaires, les Régies (Board) offrent un service de conseil et de représentation interne (public advisor) au soutien des consommateurs qui portent plainte contre un Distributeur.

Veillez commenter l'éventualité qu'un tel soutien technique et juridique soit offert aux consommateurs au Québec dans les cas de litiges avec un Distributeur réglementé.

Réponse :

14 **La demande dépasse le cadre du présent dossier qui porte sur l'analyse de la**
15 **procédure d'examen des plaintes concernant l'application des *Conditions de***
16 ***service* ou des *Tarifs d'électricité* par le Distributeur dans le but d'être**
17 **approuvée par la Régie en vertu de l'article 87 de la LRÉ.**

18 **Ceci étant, une analyse plus approfondie des juridictions réglementaires**
19 **auxquelles il est fait référence dans la question de l'intervenant et où un tel**
20 **service serait offert serait nécessaire afin d'en comprendre les implications,**
21 **notamment la nécessité de modifications législatives.**