

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

**DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION DES CONDITIONS
DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS AFFÉRENTS D'HYDRO-QUÉBEC****DOSSIER R-3964-2016 – Phase 2**

QUESTION 1

Référence : HQD-21 document 1.1, page 13

TABLEAU 2 :
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL À LA RÉGIE

	Plaintes portées en appel à la Régie	
	Nombre total	Variation
2013	152	- 8 %
2014	190	+ 25 %
2015	184	- 3 %
2016	135	- 27 %
2017 ⁽¹⁾	85	- 37 %

Questions :

1.1 Pour les années 2013 à 2017, fournir le nombre et les références de l'ensemble des décisions rendues par la Régie de l'énergie, relatives aux plaintes déposées par des abonnés d'HQD.

Réponse :

1 **L'ensemble des décisions de la Régie depuis le 1^{er} décembre 2009 sont**
2 **publiques et disponibles au lien Web suivant : <http://citoyens.soquij.qc.ca/>.**

1.2 Pour les années 2013 à 2017, fournir le nombre de décisions pour les plaintes selon la nature de la décision.

- 1.2.1 Plaintes rejetées
- 1.2.2 Plaintes accueillies partiellement
- 1.2.3 Plaintes accueillies

Réponse :

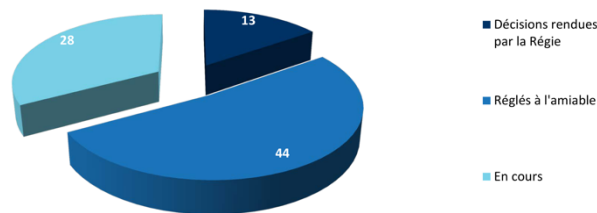
3 **Voir la réponse à la question 1.1.**

4 **Voir également la réponse à la question 5.1 de l'ACEF de Québec, portant sur**
5 **l'issue des plaintes portées en appel à la Régie, à la pièce HQD-25,**
6 **document 1.**

QUESTION 2

Référence : HQD-21 document 2, page 24

État des dossiers de plaintes déposés à la Régie en 2017



Questions :

- 2.1 Fournir pour les années 2013 a 2016, la répartition des plaintes déposées selon leurs états , tel que présenté à la page 24
 - 2.1.1 Réglées à l'amiable
 - 2.1.2 Retirées par le client
 - 2.1.3 Décisions rendues par la Régie, incluant celles rendues dans une année ultérieure
 - 2.1.4 En cours, si aucune décision n'est rendue a ce jour.

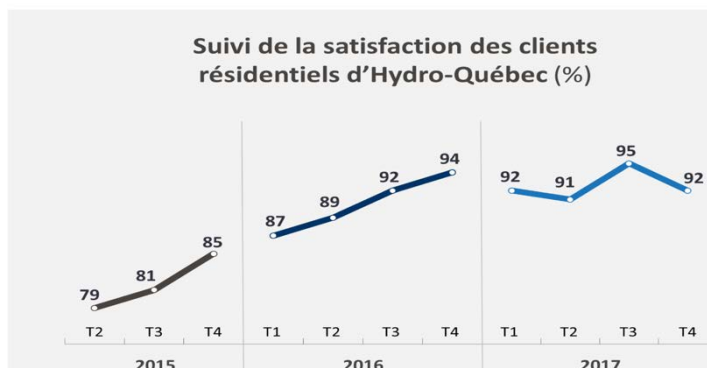
Réponse :

- 1 Voir la réponse à la question 5.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-25,
- 2 document 1.

QUESTION 3

Référence : HQD-21, document 2, page 5

Améliorer la satisfaction de nos clients



3.1 Fournir le taux de la satisfaction de la clientèle AFFAIRES par trimestre, tel que présenté dans le tableau, ci-haut présenté pour la clientèle résidentielle.

Réponse :

1 **Le Distributeur ne dispose pas de cette information pour la clientèle affaires.**
2 **Toutefois, dans le cadre de ses dossiers tarifaires et de ses rapports annuels,**
3 **le Distributeur présente les indices de satisfaction pour chaque segment de**
4 **clientèle, incluant les clients affaires.**

3.2 Fournir le détail de la méthodologie utilisée ainsi que les outils utilisés pour évaluer la satisfaction de la clientèle.

Réponse :

5 **La demande de l'intervenant vise un des indicateurs de qualité de service du**
6 **Distributeur. Elle dépasse donc le cadre du présent dossier qui porte sur la**
7 **procédure d'examen des plaintes concernant l'application des *Conditions de***
8 ***service* ou des *Tarifs d'électricité* par le Distributeur qui doit être approuvée**
9 **par la Régie.**

10 **La méthodologie d'établissement et la définition des indicateurs de qualité du**
11 **service font l'objet d'un examen par la Régie dans le cadre des dossiers**
12 **tarifaires alors que leur suivi sont présentés tant dans les dossiers tarifaires**
13 **que dans les rapports annuels du Distributeur.**

14 **À titre informatif, la méthodologie pour la mesure de la satisfaction de la**
15 **clientèle est plus amplement décrite aux dossiers tarifaires 2016-2017 et 2017-**
16 **2018¹.**

3.3 Est-ce que la méthodologie et les outils utilisés ont changé au cours des dernières années.

Réponse :

17 **Voir la réponse à la question 3.2.**

¹ Dossier R-3933-2015, notamment aux pièces HQD-2-document 1 (B-0013), HQD-16, document 1.2 (B-0075), réponses aux questions 8 et document 6 (B-0082), réponses aux questions 4 et dossier R-3980-2016, notamment aux pièces HQD-2, document 1 (B-0013), HQD-16, document 1.3 (B-0108), réponse à la question 4 et document 7 (B-0083), réponses aux questions 2 et 3.