

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

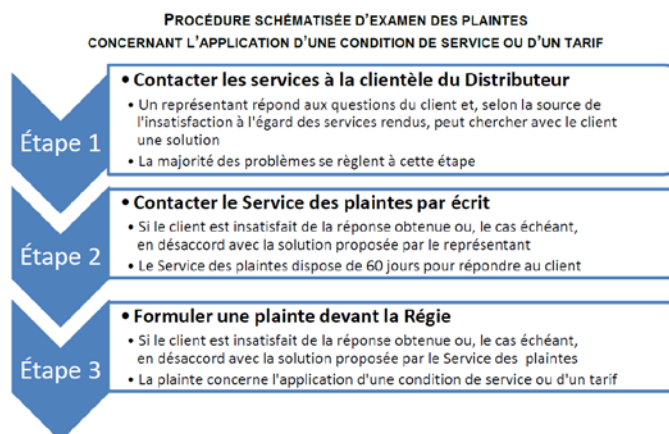
1 Plaintes écrites et verbales

Références

- (i) HQD-21, document 1.1, page 6
- (ii) Rapport annuel 2016 du Distributeur, HQD-9, document 3, page 7
- (iii) Rapport annuel 2016 du Distributeur, HQD-9, document 3, page 11
- (iv) HQD-21, document 1.1, page 20

Préambule

(i)



(ii)

**TABLEAU 2 :
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR TYPES DE CAUSE**

	2016	2015	Variation 2015-2016	Part 2015
Recouvrement	358	552	-35 %	15 %
Réseau et entretien	434	523	-17 %	19 %
Facturation	406	602	-33 %	17 %
Consommation	354	652	-46 %	15 %
Projet IMA	130	374	-65 %	6 %
Responsabilité	183	303	-40 %	8 %
Tarifs	151	310	-51 %	6 %
Environnement	23	53	-57 %	1 %
Autres	312	627	-50 %	13 %
Total	2 351	3 996	-41%	100%

**TABLEAU 3 :
VOLUME DE PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES)
PAR CAUSES ET PAR SEGMENTS DE CLIENTÈLE**

	Domestique, agricole et autres	Général, institutionnel et industriel	Total
Recouvrement	559	155	714
Réseau et entretien	593	94	687
Facturation	510	60	570
Consommation	381	76	457
Projet IMA	253	15	268
Responsabilité	187	39	226
Tarifs	159	32	191
Environnement	39	7	46
Autres	621	60	681
Total	3 302	538	3 840

- (iii) **Recouvrement** : Toute plainte relative aux modes de recouvrement, notamment les ententes de paiement, les interruptions du service d'électricité, les lettres d'avis, les faillites, les frais de rétablissement, les firmes de recouvrement externes, les virements de solde ainsi que les paiements et les dépôts de garantie.

(iv)

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

Si le service d'électricité a été interrompu ou si vous avez reçu un avis d'interruption et que vous souhaitez formuler une plainte concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service (ceci n'inclut pas les modalités d'une entente de paiement), vous devez suivre la procédure suivante :

Étape 1 <u>Communiquer avec les Services à la clientèle</u>	Vous devez d'abord téléphoner aux Services à la clientèle d'Hydro-Québec, au 1 888 385-7252 (clients résidentiels) ou au 1 877 956-5696 (clients d'affaires). Un employé d'Hydro-Québec cherchera avec vous une solution à votre problème.
Étape 2 <u>Communiquer avec le Service des plaintes</u>	Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée, vous pouvez présenter une plainte, par écrit au Service des plaintes, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée, ou par téléphone, en composant le 1 888 558-7879. <u>Si vous présentez votre plainte par téléphone, vous ne pourrez toutefois pas avoir de recours auprès de la Régie de l'énergie.</u>

- 1.1 Veuillez confirmer qu'en 2016 le Distributeur acceptait les plaintes verbales malgré la procédure actuelle présentée en i).

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 4.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-25,**
2 **document 1.**

- 1.2 Compte tenu du préambule iv), doit-on comprendre que le Distributeur accepte et comptabilise les plaintes verbales lorsqu'elles concernent une interruption ou un avis d'interruption ?

Réponse :

3 **Voir la réponse à la question 4.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-25,**
4 **document 1.**

- 1.3 Veuillez expliquer tous les cas de figure où une plainte verbale peut être acceptée.

Réponse :

5 **Voir la réponse à la question 4.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-25,**
6 **document 1.**

- 1.4 Si le Distributeur accepte des plaintes verbales pour des raisons autres que les interruptions ou avis d'interruption, veuillez expliquer clairement à partir de quel moment la manifestation d'une insatisfaction de la part d'un client, par exemple lors d'un appel au service à la clientèle, devient une plainte verbale

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 4.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-25,**
2 **document 1.**

1.5 Veuillez indiquer pourquoi la procédure en i) n'indique pas la possibilité de déposer une plainte verbalement.

Réponse :

3 **Voir la réponse à la question 4.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-25,**
4 **document 1.**

1.6 Est-ce que le Distributeur comptabilise toutes les plaintes qu'il reçoit ou applique des critères quant à l'acceptabilité d'une plainte (plaintes répétitives d'un client, cohérence, formulation, lisibilité...)?

Réponse :

5 **Le Distributeur comptabilise toutes les plaintes reçues par le Service des**
6 **plaintes sauf celles jugées irrecevables comme, par exemple, les deux cas**
7 **suivants :**

- 8 • **le client s'adresse directement au Service des plaintes sans avoir**
9 **préalablement communiqué avec les services à la clientèle. Sa**
10 **demande est alors transférée aux services à la clientèle afin de trouver**
11 **une solution ;**
- 12 • **la plainte ne comprend que des commentaires offensants, non-**
13 **respectueux ou haineux.**

14 **Lorsque le Service des plaintes a déjà répondu au client pour le même motif,**
15 **le Distributeur ne crée pas une nouvelle plainte, mais il communique avec lui**
16 **par téléphone et transmet au client une réponse écrite indiquant que le**
17 **Distributeur maintient sa décision.**

18 **Enfin, une plainte écrite est créée même si elle est illisible ou incohérente**
19 **Dans ce cas, le Service des plaintes communique avec le client pour éclaircir**
20 **sa demande.**

1.7 Selon les chiffres de tableaux 2 et 3, doit-on comprendre que sur les 714 plaintes verbales et écrites relatives au recouvrement, 356 plaintes ont été faites verbalement. Quelles étaient les causes de ces plaintes verbales ?

Réponse :

1 Les causes des plaintes verbales relatives au recouvrement sont les mêmes
2 que celles des plaintes écrites. Comme mentionné à la référence iii), la cause
3 de plainte Recouvrement est définie comme suit dans le rapport annuel du
4 Distributeur¹ : toute plainte relative aux modes de recouvrement, notamment
5 les ententes de paiement, les interruptions du service d'électricité, les lettres
6 d'avis, les faillites, les frais de rétablissement, les firmes de recouvrement
7 externes, les virements de solde ainsi que les paiements et les dépôts de
8 garantie.

1.8 Veuillez ventiler les 714 plaintes reçues en 2016 pour cause de recouvrement selon les catégories apparaissant dans la description en iii).

Réponse :

9 Le détail demandé excède largement le cadre d'examen du présent dossier
10 qui porte sur l'analyse de la procédure d'examen des plaintes concernant
11 l'application des *Conditions de service* ou des *Tarifs d'électricité* par le
12 Distributeur dans le but d'être approuvée par la Régie en vertu de l'article 87
13 de la LRÉ.

1.9 Le Distributeur a-t-il réalisé un balisage sur le nombre de plaintes reçues ou comptabilisées par d'autres services publics et les procédures de traitement de plainte de services publics en ce qui a trait à la possibilité de déposer une plainte verbalement ? Si oui, veuillez déposer les résultats de ce balisage et préciser s'il existe une corrélation entre le nombre de plaintes dénombrées et la possibilité de formuler les plaintes verbalement ?

Réponse :

14 Le Distributeur n'a effectué aucun balisage sur la possibilité de porter plainte
15 verbalement ni sur le nombre de plaintes comptabilisées par d'autres services
16 publics.

17 Comme mentionné à la pièce HQD-21, document 1.1 [B-0255], section 4.1, le
18 Distributeur a par contre réalisé un balisage relatif au délai maximal de
19 traitement des plaintes. Le Distributeur constate ainsi que le délai maximal de
20 30 jours proposé est inférieur à celui actuellement en vigueur chez les autres
21 distributeurs comme Énergir et Gazifère. Ce délai est également conforme à
22 celui en vigueur, notamment chez d'autres organismes gouvernementaux,
23 lequel est établi pour bon nombre d'entre eux en jours ouvrables.

¹ Cette définition se trouve notamment à la pièce HQD-9, document 3 du *Rapport annuel 2017 du Distributeur*.

1.10 Combien coûte en moyenne le traitement d'une plainte écrite ?

Réponse :

1 **Le Distributeur ne dispose pas de cette information, car il ne n'effectue pas de**
2 **suivi de coût spécifique pour cette activité.**

1.11 Combien coûte en moyenne le traitement d'une plainte verbale ?

Réponse :

3 **Voir la réponse à la question 1.10.**

1.12 Veuillez indiquer combien de plaintes le Distributeur a reçues par la poste en 2016 et en 2017.

Réponse :

4 **Le tableau R-1.12 présente le nombre de plaintes reçues par la poste et par**
5 **Internet (formulaires Web) en 2016 et 2017.**

**TABLEAU R-1.12 :
NOMBRE DE PLAINTES REÇUES PAR LA POSTE ET PAR INTERNET**

Année	Poste	Internet
2016	941	1 906
2017	666	1 619

1.13 Veuillez indiquer combien de plaintes le Distributeur a reçues par Internet en 2016 et en 2017.

Réponse :

6 **Voir la réponse à la question 1.12.**

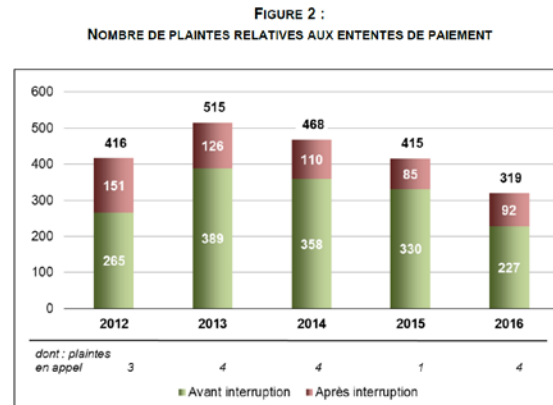
2 Plaintes en appel

Références

- (i) Rapport annuel 2016 du Distributeur, HQD-9, document 3, page 8
- (ii) Suivi de la décision D-2002-261, Bilan 2016 des dossiers d'ententes de paiements (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision

Préambule

- (i) Sur l'ensemble des plaintes traitées en 2016, 139 clients ont porté leur plainte en appel, contre 185 en 2015. De ce nombre, 135 clients se sont adressés à la Régie et 4 au Distributeur.
- (ii)



2.1 Veuillez confirmer que les 4 plaintes traitées à l'interne par le Distributeur sont les 4 plaintes relatives aux ententes de paiement.

Réponse :

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

5 **À titre informatif, le Distributeur confirme toutefois qu'il a traité en 2016 quatre**
 6 **plaintes en appel à l'interne relativement aux ententes de paiement.**

2.2 Veuillez clarifier la procédure qui permet de traiter une plainte en appel à l'interne chez le Distributeur.

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.**

11 **Le Distributeur réfère l'intervenant à la pièce HQD-21, document 2 [B-0244],**
 12 **page 11, qui présente un exemple de procédure de traitement d'une plainte,**
 13 **soit une plainte de consommation.**

2.3 Lors de l'offre d'une entente de paiement aux clients en recouvrement, le Distributeur les informe-t-il qu'ils peuvent porter plainte s'ils sont insatisfaits des paramètres de l'offre ?

Réponse :

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

2.4 Veuillez préciser si les 319 plaintes de 2016 relatives aux ententes de paiement ont été faites par écrit.

Réponse :

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

3 Interruption de service en période froide

Références

(i) HQD-21, document 1.1, page 7

Préambule

(i) Le Distributeur dispose également de deux procédures accélérées approuvées par la Régie dans ses décisions D-98-25 et D-2011-0419. La première procédure accélérée vise spécifiquement le client dont le service d'électricité est interrompu ou qui a reçu un avis d'interruption. Dans ces cas, le client ayant communiqué avec les services à la clientèle du Distributeur mais qui demeure insatisfait de la réponse obtenue peut présenter une plainte verbalement ou par écrit au Service des plaintes. Ce dernier dispose d'un délai de 48 heures suivant la réception de la plainte pour fournir une réponse au client relativement à sa situation. Le Distributeur tient toutefois à préciser que dès la prise en charge de la plainte par le Service des plaintes, les procédures d'interruption de service sont immédiatement suspendues ou le service d'électricité du client est temporairement rétabli, selon la situation, et ce peu importe le moment de l'année.

3.1 Veuillez expliquer et détailler, avec exemples, ce que le Distributeur entend par « selon la situation ».

Réponse :

1 Comme mentionné à la pièce HQD-21, document 1.1 [B-0255], page 7, la
2 situation dépend du fait que le service d'électricité chez le client est, au
3 moment de sa plainte, déjà interrompu ou sur le point de l'être. Si le service
4 d'électricité est déjà interrompu, il sera rétabli temporairement, et ce, peu
5 importe le moment de l'année. Si le service d'électricité est plutôt sur le point
6 d'être interrompu, les procédures d'interruption de service sont
7 immédiatement suspendues.

3.2 Veuillez indiquer si une plainte pour interruption venant d'un client en recouvrement qui
demande le rétablissement du service parce qu'il fait trop froid chez lui mènera à un
rétablissement temporaire de service.

Réponse :

8 Le Distributeur rappelle qu'un client peut déposer une plainte, à la suite d'une
9 interruption de service, s'il est d'avis que le Distributeur n'a pas appliqué
10 correctement les *Conditions de service* ou les *Tarifs d'électricité*. Ainsi, pour
11 toute plainte relative à une interruption du service d'électricité déjà survenue,
12 le Distributeur rétablit le service d'électricité temporairement, et ce, peu
13 importe le moment de l'année, afin d'analyser les motifs de celle-ci.

14 Le Distributeur réfère également l'intervenant aux compléments de réponse à
15 la question 5.1 d'UC de la phase 1 (HQD-16, document 8.1 [B-0175]) alors que
16 le Distributeur explique qu'il module depuis plusieurs années le début et la fin
17 de la période de non-interruption hivernale, afin de tenir compte des effets
18 d'une température anormalement froide auprès des clients dont le service
19 d'électricité est interrompu.

20 À titre indicatif, en avril 2018, 17 plaintes ont été reçues par le Service des
21 plaintes relativement à une interruption de service pour défaut de paiement.

3.3 Veuillez indiquer si, et à combien de reprises, au cours du mois d'avril 2018, alors que
les températures étaient particulièrement froides et que des interruptions de service
pour recouvrement ont eu lieu, des clients dont le service a été interrompu ont contacté
le Service à la clientèle pour se plaindre du froid et demandé le rétablissement de
service.

Réponse :

22 Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

3.4 Veuillez indiquer si, et à combien de reprises, au cours du mois d'avril 2018, alors que
les températures étaient particulièrement froides et que des interruptions de service

pour recouvrement ont eu lieu, le Distributeur a rebranché temporairement des clients dont le service avait été interrompu et qui avaient contacté le Service à la clientèle pour se plaindre du froid et demandé le rétablissement de service.

Réponse :

- 1 **Le Distributeur ne dispose pas de cette information.**

4 Nombre de plaintes

Références

- (i) HQD-21, document 1.1, page 23
- (ii) HQD-21, document 1.1, page 11
- (iii) HQD-21, document 1,1, page 11
- (iv) <http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html>

Préambule

- (i) Par ailleurs, bien que le Distributeur ne détienne pas de statistiques précises relativement aux appels des clients concernant spécifiquement l'application des tarifs ou des conditions de service, il tient à souligner que moins de 3 000 plaintes écrites ou verbales ont été faites par la clientèle en 2017, sur plus de 4 millions.
- (ii) Le Distributeur favorise également le développement en continu des habiletés de chacun de ses représentants. Ainsi, la mise en place d'une équipe ayant comme objectif d'améliorer la qualité des réponses aux appels contribue à bonifier les contacts des représentants avec la clientèle. 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. Durant ces évaluations, tant les aspects relationnels que techniques, c'est-à-dire la rapidité et l'efficacité du traitement en lien avec les procédures de travail en place, sont évalués. À titre informatif, au cours de l'année 2017, près de 20 000 appels de clients ont été écoutés, analysés et évalués. À la suite de ces évaluations, des formations ou séances de coaching sont préparées pour les représentants afin d'assurer le développement de leurs habiletés.
- (iii) Malgré tous les efforts déployés concernant le soutien aux représentants, il est possible que la réponse fournie, le traitement effectué ou la solution proposée ne soit pas à la satisfaction du client. Dans une telle situation, ce dernier peut formuler une plainte qui sera traitée par le Service des plaintes.

(iv)

[Étape 1 – Communiquer avec nos services à la clientèle](#)

Communiquez d'abord avec nos services à la clientèle. Un représentant d'Hydro-Québec vous aidera à trouver une solution à votre problème.

Par téléphone

Services à la clientèle résidentielle — Facture et services

De 8 h à 20 h 30 en semaine et de 9 h à 17 h la fin de semaine.

- **Montréal**
[514 385-7252](tel:514-385-7252)
- **Partout ailleurs**
[1 888 385-7252](tel:1-888-385-7252)

Si vous utilisez un téléimprimeur (ATS), vous pouvez nous joindre par le Relais Bell en composant le [711](tel:711).

Vous pouvez aussi écrire à l'adresse indiquée sur votre facture.

Par Internet

[Remplir le formulaire](#)

4.1 Les clients ayant la possibilité de communiquer avec le service à la clientèle grâce à un formulaire disponible sur le site Web du Distributeur (voir iv), veuillez indiquer combien de formulaires le Distributeur a reçus par Internet sur la même période où les 4 millions d'appels ont été comptabilisés

Réponse :

1 **Le Distributeur tient d'abord à préciser que la référence i) a été tronquée des**
2 **mots « d'abonnements ». Ainsi, le nombre de 4 millions d'appels cité dans le**
3 **libellé de la question est inexact. À cet égard, le Distributeur réfère**
4 **l'intervenant à la réponse à la question 2.2 de l'ACEF de Québec à la pièce**
5 **HQD-25, document 1.**

6 **Voir la réponse à la question 1.12.**

4.2 Selon le Distributeur, et à la suite de l'analyse de 20 000 appels de clients, quelle est — sans présumer qu'il s'agisse d'une mesure précise et représentative des 4 millions d'appels reçus, la proportion de clients qui n'ont pas reçu de réponse satisfaisante.

Réponse :

7 **Le Distributeur ne dispose pas de cette information.**

8 **Le Distributeur peut toutefois affirmer, qu'en 2017, le Service des plaintes a**
9 **reçu seulement 2 914 plaintes verbales ou écrites des clients pour plus de**
10 **4 millions d'abonnements.**

11 **Concernant le libellé de la question, voir la réponse à la question 4.1.**

4.3 Veuillez confirmer qu'à l'étape initiale du processus de traitement de plainte, lors du contact avec le service à la clientèle par téléphone ou par Internet, il est systématiquement indiqué aux clients qu'ils peuvent formuler une plainte par écrit s'ils ne sont pas satisfaits des réponses qu'ils obtiennent.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 1.2 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-25,**
2 **document 1.**

4.4 Veuillez confirmer qu'à l'étape initiale du processus de traitement de plainte, lors du contact avec le service à la clientèle par téléphone, il est systématiquement indiqué aux clients qu'ils peuvent trouver sur le site Web du Distributeur le formulaire pour déposer une plainte écrite.

Réponse :

3 **Voir la réponse à la question 1.2 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-25,**
4 **document 1.**

4.5 Le Distributeur peut-il s'engager, à partir de maintenant, à colliger les statistiques précises relativement aux appels des clients concernant spécifiquement l'application des tarifs ou des conditions de service? Le cas échéant, veuillez indiquer ce qui empêcherait le Distributeur de colliger ces statistiques,

Réponse :

5 **Le Distributeur ne peut s'engager à colliger les statistiques des appels aux**
6 **services à la clientèle des clients concernant spécifiquement l'application des**
7 **Conditions de service ou des Tarifs d'électricité.**

8 **Voir la réponse à la question 2.3 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-25,**
9 **document 1.**

5 Plainte verbale et recours devant la Régie

Référence

(i) HQD-21, document 1.1, page 20

Préambule

(i)

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

Si le service d'électricité a été interrompu ou si vous avez reçu un avis d'interruption et que vous souhaitez formuler une plainte concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service (ceci n'inclut pas les modalités d'une entente de paiement), vous devez suivre la procédure suivante :

Étape 1 Communiquer avec les Services à la clientèle	Vous devez d'abord téléphoner aux Services à la clientèle d'Hydro-Québec, au 1 888 385-7252 (clients résidentiels) ou au 1 877 956-5696 (clients d'affaires). Un employé d'Hydro-Québec cherchera avec vous une solution à votre problème.
Étape 2 Communiquer avec le Service des plaintes	Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée, vous pouvez présenter une plainte, par écrit au Service des plaintes, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée, ou par téléphone, en composant le 1 888 558-7879. <u>Si vous présentez votre plainte par téléphone, vous ne pourrez toutefois pas avoir de recours auprès de la Régie de l'énergie.</u>

5.1 Veuillez justifier le fait qu'un client qui porte plainte par téléphone perd son droit de recours auprès de la Régie dans le contexte d'un examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 4.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-25,**
2 **document 1.**

5.2 Veuillez indiquer si la perte du droit de recours auprès de la Régie existe pour toutes les autres circonstances où une plainte verbale est formulée.

Réponse :

3 **Oui. Voir la réponse à la question 4.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-25,**
4 **document 1.**

6 Mention des échéances dans l'accusé de réception

Référence

(i) HQD-21, document 1.1, page 17

Préambule

(i) L'accusé de réception précisera au client que le Distributeur dispose d'un délai maximal de traitement de la plainte de 30 jours débutant à la date de l'accusé de réception émis par le Distributeur. Ainsi, le délai d'envoi de l'accusé de réception n'aura aucun impact sur le client. Si la plainte concerne l'application d'un tarif ou d'une condition de service, il indiquera également le délai pour entamer, le cas échéant, un recours à la Régie si le client n'est pas satisfait de la décision rendue par le Service des plaintes ou si la décision du Service des plaintes n'est pas rendue à l'intérieur du délai maximal de 30 jours, à moins d'un report convenu avec le client.

L'accusé de réception ne précisera pas le délai sous forme de date en raison des développements informatiques qui seraient requis.

- 6.1 Veuillez donner une estimation détaillée des coûts du développement informatique requis pour préciser les dates d'échéances des délais de 30 jours pour le traitement de la plainte et de 30 jours additionnels pour déposer une plainte à la Régie.

Réponse :

1 **Le Distributeur ne peut, dans l'immédiat, fournir une estimation détaillée du**
2 **coût du développement informatique requis qui permettrait de préciser les**
3 **dates des différentes échéances dans l'accusé de réception.**

4 **Le Distributeur croit toutefois que la mention des délais de 30 jours, sans**
5 **ajouter de dates précises, est suffisamment claire et explicite. La mention de**
6 **dates précises n'aurait pas, dans ces circonstances, de valeur ajoutée**
7 **importante pour les clients.**

- 6.2 Veuillez indiquer si une lettre d'accusé de réception « papier » sera envoyée aux clients qui portent plainte via le site Web du Distributeur.

Réponse :

8 **Oui. Le Distributeur propose, dans le cadre de la procédure normale d'examen**
9 **des plaintes, de transmettre à tous les clients un accusé de réception.**