

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

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS DE L'UNION DES PRODUCTEURS AGRICOLES
QUANT À LA DEMANDE RELATIVE AUX CONDITIONS DE SERVICES D'ÉLECTRICITÉ
ET DES FRAIS AFFÉRENTS – PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**

1. Références

- (i) Pièce B-0255, HQD-21, doc. 1.1, p. 13, Tableau 2
- (ii) Pièce B-0255, HQD-21, doc. 1.1, p. 13, lignes 4-6

Préambule

À la référence (i), le Distributeur présente le Tableau 2, intitulé « Évolution du nombre de plaintes portées en appel à la Régie » suivant :

**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 %

Sources : Rapport annuel d'Hydro-Québec Distribution en vertu de l'article 75 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, pièce HQD-9, document 3, différentes années. Données de 2017 non publiées.
(1) : Données préliminaires au 31 décembre 2017.

À la référence (ii), le Distributeur indique : « en ce qui concerne le délai maximal nécessaire pour communiquer sa décision par écrit aux clients à l'égard de la plainte, le Distributeur croit être en mesure de le réduire à 30 jours ».

Demandes

- 1.1 Pour chaque année du Tableau 2 ci-dessus, le Distributeur peut-il répartir les plaintes portées en appel devant la Régie selon les délais de traitement suivants par le Distributeur :
- Moins de 30 jours;
 - De 30 à 60 jours;
 - Pas de réponse écrite dans un délai de 60 jours.

Réponse :

- 1 **Le tableau R-1.1 présente, pour les années 2013 à 2017, la répartition du**
- 2 **nombre de plaintes portées en appel à la Régie selon le délai de traitement de la**
- 3 **plainte et de transmission de la décision par écrit par le Distributeur.**

1 Le Distributeur tient à préciser qu'après analyse des plaintes portées en appel à
2 la Régie dont le délai de traitement était supérieur à 60 jours, le Distributeur
3 constate que seulement 8 de ces plaintes (soit 1 en 2013, 4 en 2014, 1 en 2015
4 et 2 en 2016) ont été portées en appel à la Régie en raison du fait que le
5 Distributeur n'avait pas transmis sa décision par écrit au client dans le délai
6 prescrit.

TABLEAU R-1.1 :
RÉPARTITION DU NOMBRE DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL À LA RÉGIE
SELON LE DÉLAI DE TRAITEMENT ET DE TRANSMISSION DE LA DÉCISION

Délai de traitement et de transmission de la décision du Distributeur par écrit	2013	2014	2015	2016	2017
Moins de 30 jours	28	71	54	83	67
De 30 à 60 jours	65	66	66	33	15
Plus de 60 jours	59	46	64	19	3
Nombre total de plaintes portées en appel	152	183⁽¹⁾	184	135	85

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

2. Références

(i) B-0255, HQD-21, doc. 1.1, p. 20

Préambule

À la référence (i), le Distributeur décrit la procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption. L'étape 2 « Communiquer avec le service des plaintes » est décrite comme suit :

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

Demandes

2.1 Pour les années 2013 à 2017 inclusivement, et ce, pour chacune de ces années, le Distributeur peut-il présenter les éléments suivants, selon le format proposé ci-dessous?

- Nombre de plaintes totales traitées selon la procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption;

- Nombre de plaintes verbales présentées au service des plaintes selon la procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption;
- Nombre de plaintes écrites selon la procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption et soumises en appel à la Régie de l'énergie.

	Nombre de plaintes <u>totales</u> traitées selon la procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption	Nombre de plaintes <u>verbales</u> présentées au service des plaintes selon la procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption	Nombre de plaintes <u>écrites</u> selon la procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption <u>et soumises en appel à la Régie de l'énergie</u>
2013			
2014			
2015			
2016			
2017			

Réponse :

1 Le tableau R-2.1 présente l'information concernant la procédure d'examen
 2 accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption. Le Distributeur n'est
 3 pas en mesure, au prix d'efforts raisonnables, de distinguer parmi les plaintes
 4 qui ont été portées en appel à la Régie, les plaintes écrites des plaintes
 5 verbales. À cet égard, voir la réponse à la question 4.1 de l'ACEF de Québec à
 6 la pièce HQD-25, document 1.

TABLEAU R-2.1 :
 NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES SELON LA PROCÉDURE D'EXAMEN ACCÉLÉRÉ
 EN CAS D'INTERRUPTION OU D'AVIS D'INTERRUPTION

	Nombre de plaintes <u>totales</u> traitées par le Service des plaintes	Nombre de plaintes <u>verbales</u> présentées au Service des plaintes	Nombre de plaintes <u>écrites et verbales</u> <u>soumises en appel à la Régie</u>
2013	204	171	10
2014	233	168	8
2015	122	79	7
2016	131	75	4
2017	79	28	5

2.2 Pour les plaintes par téléphone, le Distributeur peut-il indiquer s'il conserve une trace des échanges entre le client et le Distributeur, dans le dossier du client? Si oui, combien de temps ces échanges sont-ils conservés?

Réponse :

1 **Le Distributeur n'enregistre pas les appels entrants ou sortants du Service**
2 **des plaintes. Toutefois, les employés ont le devoir de transcrire des notes au**
3 **dossier de plainte du client, qui résumant le contenu des échanges avec ce**
4 **dernier.**

5 **Les dossiers de plaintes du Distributeur sont conservés selon les règles de**
6 **conservation des documents prévues.**