
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 % |

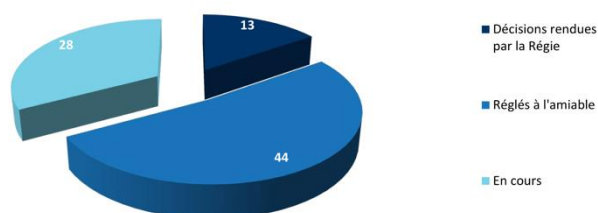
Questions :

- 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.
- 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

QUESTION 2

Référence : HQD-21 document 2, page 24

État des dossiers de plaintes déposés à la Régie en 2017



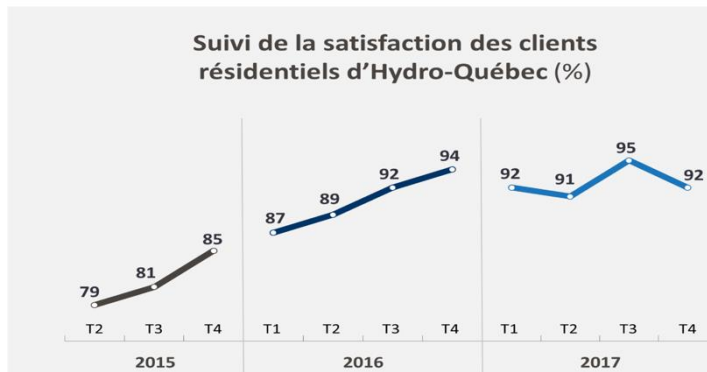
Questions :

- 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.

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.
- 3.2 Fournir le détail de la méthodologie utilisée ainsi que les outils utilisés pour évaluer la satisfaction de la clientèle.
- 3.3 Est-ce que la méthodologie et les outils utilisés ont changé au cours des dernières années.