

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 D'OPTION CONSOMMATEURS (OC) À HYDRO-QUÉBEC  
DANS SES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION (HQD)**

**DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ ET DES  
FRAIS AFFÉRENTS – PHASE 2**

**R-3964-2016**

---

**PROPOSITION DE PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES, PREUVE RÉVISÉE**

- 1. Référence :**            **i)     Pièce B-0255, HQD-21, document 1.1, p. 10 et 11.**

**Préambule :**

HQD présente à la référence i) des mesures que le Distributeur a mises en place auprès des représentants qui travaillent au service à la clientèle et qui reçoivent les appels des clients insatisfaits. Il y précise notamment que ces représentants auront un accès à de l'aide provenant des superviseurs. Le Distributeur mentionne aussi que :

*« De plus, dans un souci d'amélioration de Services à la clientèle, le représentant peut également transmettre la demande d'un client à son superviseur, si le client désire être rappelé par ce dernier. Dans ce cas, lors du rappel, le superviseur cernera la source de l'insatisfaction du client et lui fournira les explications supplémentaires. Si le client demeure insatisfait à la suite de cette conversation, le superviseur peut référer le client au Service des plaintes ou l'aider à formuler sa plainte. »*

**Demande :**

- 1.1 Veuillez préciser dans quelles circonstances le représentant peut transférer la demande d'un client à un superviseur. Est-ce seulement lorsque le client le demande ?
- 1.2 Veuillez indiquer s'il y a des circonstances dans lesquelles le représentant a l'obligation de transmettre la demande à son superviseur.
- 1.3 Veuillez indiquer de quelle façon et à quel moment le client sera informé qu'il peut demander que sa demande soit transmise à un superviseur.

**2. Référence : i) Pièce B-0255, HQD-21, document 1.1, p. 14.**

**Préambule :**

Le Distributeur propose une réduction du délai maximal de traitement des plaintes de 60 à 30 jours. Il indique avoir constaté une diminution du délai moyen de traitement des plaintes à 15 jours. Le Distributeur écrit :

*«Comme il s'agit d'un délai moyen, plusieurs examens de plaintes dépassant donc la période de 15 jours, le Distributeur considère qu'un délai maximal de 30 jours est ambitieux. En effet, les impondérables et les différentes activités de services à la clientèle du Distributeur, notamment les périodes prolongées de température froide hivernale où la mise en place de certains changements majeurs pourraient avoir un impact significatif sur le volume de plaintes. Par ailleurs, le Distributeur considère que le délai maximal de 30 jours proposé n'aura pas d'impact significatif sur le nombre de plaintes portées en appel à la Régie étant donné qu'il rend déjà sa décision dans un délai inférieur à 30 jours dans la grande majorité des dossiers.»*

**Demande :**

- 2.1 Veuillez indiquer, pour les 3 dernières années, le nombre de plaintes pour lesquelles le délai de traitement a dépassé le délai moyen de 15 jours.
- 2.2 Veuillez détailler les réponses à la question 2.1 selon le type de cause de la plainte.
- 2.3 Veuillez indiquer, pour les 3 dernières années, le nombre de plaintes pour lesquelles le délai de traitement a dépassé un délai de 30 jours.
- 2.4 Veuillez détailler les réponses à la question 2.3 selon le type de cause de la plainte.

**3. Référence : i) Pièce B-0255, HQD-21, document 1.1, p. 15.**

**Préambule :**

HQD propose que le texte de la procédure d'examen des plaintes soit reproduit dans le document des Conditions de service sous forme d'encart. Le Distributeur mentionne :

*«Par souci de transparence et considérant les liens entre l'application des CS et la Procédure, le Distributeur propose, en conformité avec sa proposition révisée d'octobre 2016, de la reproduire sous forme d'encart dans le document des CS. Le Distributeur est d'avis qu'un encart est le meilleur moyen afin de faciliter le repérage de la procédure d'examen des plaintes par les clients, sans laisser croire qu'elle constitue une condition de service ou un tarif.»*

**Demande :**

- 3.1 Veuillez indiquer à quel endroit dans le document des Conditions de service le Distributeur propose d'intégrer ledit encart.
- 3.2 Veuillez indiquer les mesures qui seront prises afin de permettre aux clients de repérer facilement cet encart.