

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.

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			

- 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?