

**Commentaires d'Option Consommateurs concernant
les réponses du Distributeur aux DDR N° 6 et 8 de la Régie de l'énergie**

OC a pris connaissance du complément de réponse fourni par le Distributeur à la DDR numéro 6 de la Régie ainsi que des réponses fournies à la DDR numéro 8. OC a également participé à la séance de travail du 5 février dernier.

OC tient d'abord à réitérer les commentaires formulés dans son argumentation lors de l'audience de décembre dernier en ce qui a trait aux indicateurs, aux poids et aux cibles¹.

Concernant les scénarios analysés en DDR, OC ne s'opposerait pas à l'adoption de la méthode proposée à la DDR numéro 6 et analysée par le Distributeur. Toutefois, OC suggère à la Régie de ne pas retenir la « zone de compensation globale », tel que proposée par le Distributeur, qui permettrait à celui-ci de conserver l'entièreté de sa part des rendements advenant un IMQ supérieur à 90 %. Le Distributeur justifie cette zone en indiquant ce qui suit :

« En effet, les résultats annuels sur cette base montrent une remise à la clientèle, pour trois des cinq années de référence, d'une partie de la part à laquelle le Distributeur aurait eu droit selon les règles de partage du MTÉR, ce qui est problématique compte tenu qu'il s'agit de la période à laquelle le Distributeur se réfère pour évaluer le maintien de la qualité de sa prestation de service. »

OC constate que la remise à la clientèle est principalement due aux résultats des deux indicateurs de délai moyen de réponse téléphoniques pour les années 2013 à 2015. Or, il est peu probable que ces résultats se reproduisent à l'avenir. Comme l'indique le Distributeur en réponse à la DDR numéro 8 de la Régie, ces résultats ont été atteints « *avant que l'impact des principales modifications apportées aux activités liées aux services à la clientèle ne se fasse sentir sur l'évolution de l'indicateur* ». De plus, le mécanisme analysé à la DDR numéro 6 tient déjà compte des variations hors du contrôle du Distributeur par la fixation d'une cible à 90 % de la moyenne historique et le recours aux ajustements pour les indicateurs à forte variabilité.

En terminant, OC ne s'oppose pas à l'utilisation des trois dernières années historiques pour le calcul des seuils et des cibles de l'indicateur IC normalisé, tel que suggéré par le Distributeur.

Jule Bélanger
Analyste interne d'Option Consommateurs
Le 19 février 2019

¹ C-OC-0015, p. 3-6.