

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) À L'UMQ
RELATIVE À LA DEMANDE D'APPROBATION DU PLAN D'APPROVISIONNEMENT ET DE
MODIFICATION DES *CONDITIONS DE SERVICE ET TARIF D'ÉNERGIR*, S.E.C.,
A COMPTER DU 1^{ER} OCTOBRE 2019**

INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE

1. Référence : [C-UMQ-0019](#), p. 21 et 22.

Préambule :

« Dans le présent dossier, l'UMQ comprend que le Distributeur propose de hausser les cibles à partir desquelles on considérerait une atteinte à 100 % de la réalisation. L'UMQ prend donc acte de la preuve déposée par le Distributeur à cet effet, mais souhaite que la Régie tienne compte des deux commentaires ci-après : »

[...]

« Pour éviter des variations non-souhaitables dans le degré d'atteinte des cibles, un mécanisme de « malus » pourrait s'appliquer si l'atteinte baisse de 5 % ou plus d'une année à l'autre. Par exemple, si un indice est toujours très près ou au-dessus de 100 %, mais subit une chute continue qui semble devenir significative sur cette même période (par exemple : 108 % à l'année 1; 103 % à l'année 2; 100,2 % à l'année 3 et 98,1 % à l'année 4), le Distributeur devrait être amené à réagir pour ne pas perdre l'accès aux trop-perçus, car actuellement, on peut aligner des pertes d'année en année sans être pénalisé ».

[nous soulignons]

Demandes :

- 1.1 Veuillez fournir une explication plus détaillée du mécanisme proposé. Plus précisément, est-ce que ce système s'appliquerait à la somme pondérée de l'ensemble des indices ou un individuellement pour chacun des indicateurs de qualité.
- 1.2 Veuillez présenter un exemple numérique de votre proposition.
- 1.3 Veuillez donner un ou quelques exemples réels de pertes alignées d'année en année.