

**RÉCLAMATIONS ET PLAINTES
LIÉES À LA QUALITÉ DE L'ONDE**

1 Dans sa décision D-2011-042¹ rendue le 8 avril 2011, la Régie de l'énergie
2 (la « Régie ») demande au Distributeur de compiler les informations annuelles sur le
3 nombre et les sommes versées aux clients à la suite de plaintes, réclamations et
4 règlements liés à la qualité de l'onde, selon la nature de l'événement. Ces informations,
5 compilées sur une base annuelle, doivent être transmises tous les trois ans, en suivi
6 administratif de cette décision.

7 En 2014, le Distributeur a déposé à la Régie les informations demandées pour les
8 années 2011, 2012, et 2013 dans le cadre du premier suivi découlant de cette décision.

9 Dans le présent document, le Distributeur dépose à la Régie son deuxième suivi, lequel
10 porte sur les années 2014, 2015 et 2016.

11 Dans un premier temps, le Distributeur dresse un portrait global du contexte qui encadre
12 le traitement des réclamations et plaintes relatives strictement à la qualité de l'onde et,
13 dans un deuxième temps, il présente les informations annuelles qui y sont associées.

1. CONTEXTE

14 Pour assurer la fiabilité de l'alimentation électrique qu'il fournit, le Distributeur met en
15 application les normes canadiennes concernant la fourniture de l'électricité.

16 Afin de bien informer ses clients quant à ce qui se rapporte à la qualité de l'onde, le
17 Distributeur transmet annuellement, à l'ensemble de sa clientèle, des renseignements
18 portant notamment sur la responsabilité du client d'assurer la protection de son
19 installation électrique et de ses appareils, tel que le prévoit l'article 18.12 des *Conditions*
20 *de service d'électricité* (CSÉ), de même que sur les moyens de se prémunir contre les
21 variations de tension, et ce, tel que requis par la Régie.

22 Le traitement des réclamations et plaintes relativement à la qualité de l'onde tient
23 compte de l'article 4.1 des CSÉ qui détermine les balises quant à la responsabilité du
24 Distributeur à l'égard de la livraison de l'électricité. Cette disposition, telle qu'elle se lit
25 désormais à la suite de la décision D-2007-81 de la Régie, prévoit que le Distributeur ne

¹ Décision finale relative à l'audience sur l'examen des normes de qualité de l'onde et des modalités applicables aux manquements aux *Conditions de service d'électricité*.

1 peut être tenu responsable des dommages matériels qui seraient causés par une
2 mauvaise qualité de l'onde, sauf en cas de faute intentionnelle ou lourde. Le Distributeur
3 ne peut non plus être tenu responsable des préjudices résultant d'une tension de
4 fourniture en régime permanent qui n'excède pas les limites prévues dans ce même
5 article.

6 En conséquence, une indemnisation à la suite d'une réclamation relative à la qualité de
7 l'onde est accordée au client lorsque le Distributeur considère que la faute commise
8 pourrait être qualifiée de lourde ou d'intentionnelle. De façon générale, le montant de
9 l'indemnité accordée correspond alors à la valeur dépréciée de l'équipement ayant subi
10 un dommage. Dans certains cas plus nuancés, le Distributeur peut accueillir une
11 demande sur la base de son appréciation de l'événement et du dommage.

12 Dans tous les cas, le Distributeur traite avec rigueur les dossiers de réclamations et
13 plaintes qui sont portés à son attention. Comme il l'a énoncé à la page 13 de la pièce
14 HQD-1, document 7 du dossier R-3535-2004 – phase II :

15 L'activité *Réclamations* est gérée de manière à minimiser les
16 coûts de traitement de l'ensemble des demandes, éviter les
17 alourdissements associés aux recours possibles des clients
18 devant les tribunaux et à favoriser la satisfaction des clients qui
19 déposent une réclamation, peu importe qu'une indemnisation
20 soit versée ou non.

2. INFORMATIONS ANNUELLES

21 La presque totalité des demandes reçues des clients à l'égard de la qualité de l'onde
22 sont des réclamations, les plaintes comptant pour moins de 1 % des demandes.

23 Typiquement, les réclamations portent sur le bris d'appareils électriques, tels un
24 panneau de contrôle de cuisinière, un ordinateur et un décodeur. Les plaintes, quant à
25 elles, portent majoritairement sur des variations de tension observées à répétition et
26 visent à obtenir une correction de la situation de la part du Distributeur.

1 Le Distributeur présente ci-après les informations relatives aux réclamations et plaintes
 2 liées à la qualité de l'onde des clients résidentiels et d'affaires, par natures d'événement,
 3 pour les années 2014, 2015 et 2016.

4 Les définitions des regroupements de natures d'événement sont présentées en
 5 annexe.

2.1. Réclamations en première instance

6 Les tableaux 1, 2 et 3 présentent les informations relatives aux réclamations en
 7 première instance pour chacune des années.

**TABLEAU 1 :
 RÉCLAMATIONS RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2014**

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	247	51	87 297 \$
Accidents/événement divers	78	8	8 814 \$
Intempéries	44	3	5 908 \$
Interruptions planifiées	1	0	0 \$
Cause inconnue	510	18	16 772 \$
Autres	128	17	15 939 \$
	1 008	97	134 731 \$

**TABLEAU 2 :
 RÉCLAMATIONS RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2015**

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	254	16	24 687 \$
Accidents/événement divers	87	5	2 184 \$
Intempéries	68	0	0 \$
Interruptions planifiées	0	0	0 \$
Cause inconnue	443	4	7 027 \$
Autres	143	0	0 \$
	995	25	33 898 \$

**TABLEAU 3 :
RÉCLAMATIONS RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2016**

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	237	20	62 645 \$
Accident/événement divers	80	5	1 214 \$
Intempéries	67	0	0 \$
Interruptions planifiées	0	0	0 \$
Cause inconnue	552	8	5 631 \$
Autres	138	13	11 153 \$
	1 074	46	80 643 \$

1 Considérant le nombre de clients qu'il alimente (plus de 4 millions), le Distributeur reçoit
2 très peu de demandes de réclamation liées à la qualité de l'onde, soit environ 1 000 en
3 moyenne par année.

4 La grande majorité des dossiers de réclamation de 2014, 2015 et 2016 sont clos en
5 première instance, soit 94 % et, en moyenne 5 % de ces dossiers sont réglés à la
6 faveur du client.

7 Le nombre de demandes est demeuré stable entre 2014 et 2016 alors que les sommes
8 totales versées ont diminué pendant la même période. Cette diminution des sommes
9 versées s'explique essentiellement par le caractère aléatoire des événements, ainsi que
10 par leur importance (aléas climatiques plus particulièrement). La valeur des dommages
11 dépend notamment du type d'équipement affecté par la variation de tension en cause.

12 Pour l'année 2016, la somme totale versée a principalement été affectée par une
13 réclamation accordée de près de 48 k\$. Hormis cette réclamation, les sommes versées
14 en 2016 auraient été similaires à celles versées en 2015.

15 Afin de donner une meilleure indication des indemnités accordées, le Distributeur
16 présente au tableau 4 quelques statistiques des montants accordés en première
17 instance pour chacune des années.

**TABLEAU 4 :
STATISTIQUES RELATIVES AUX SOMMES VERSÉES
PAR INDEMNISATION EN PREMIÈRE INSTANCE**

	2014	2015	2016
Moyenne	1 389 \$	1 356 \$	1 753 \$
Écart type	1 747 \$	1 647 \$	6 994 \$
Minimum	70 \$	90 \$	25 \$
Maximum	10 734 \$	5 272 \$	47 709 \$

2.2. Réclamations portées en appel

- 1 Le Distributeur présente aux tableaux 5, 6 et 7, les informations relatives à la qualité de l'onde pour les réclamations portées en appel pour les trois années.
- 2

**TABLEAU 5 :
RÉCLAMATIONS PORTÉES EN APPEL RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2014**

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	41	2	6 534 \$
Accidents/événements divers	4	0	0 \$
Intempéries	8	0	0 \$
Interruptions planifiées	8	0	0 \$
Cause inconnue	9	0	0 \$
Autres	1	0	0 \$
Total	71	2	6 534 \$

**TABLEAU 6 :
RÉCLAMATIONS PORTÉES EN APPEL RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2015**

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	27	3	8 288 \$
Accidents/événements divers	8	0	0 \$
Intempéries	12	0	0 \$
Interruptions planifiées	9	0	0 \$
Cause inconnue	10	0	0 \$
Autres	3	1	350 \$
Total	69	4	8 638 \$

**TABLEAU 7 :
RÉCLAMATIONS PORTÉES EN APPEL RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2016**

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	22	4	824 \$
Accidents/événements divers	5	0	0 \$
Intempéries	9	0	0 \$
Interruptions planifiées	1	0	0 \$
Cause inconnue	6	0	0 \$
Autres	2	0	0 \$
Total	45	4	824 \$

- 1 Des dossiers de réclamations portées en appel pour les années 2014, 2015 et 2016, en
- 2 moyenne 5 % sont révisés à la faveur des clients.

2.3. Plaintes

- 3 Le tableau 8 présente les données des plaintes en première instance relatives à la
- 4 qualité de l'onde. Aucune de ces plaintes n'a été portée en appel au cours des années
- 5 considérées. De plus, malgré la progression observée entre 2014 et 2016, le nombre de
- 6 plaintes relatives à la qualité de l'onde durant cette période est inférieur à celui observé
- 7 entre 2011 et 2013².

**TABLEAU 8 :
PLAINTES RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2014, 2015 ET 2016**

Natures d'événements	2014	2015	2016
Équipements/travaux HQ	1	7	12
Total	1	7	12

² Suivi de la décision D-2011-042 déposé le 7 mai 2014, page 8.

ANNEXE

**DÉFINITION DES REGROUPEMENTS DE NATURES D'ÉVÉNEMENT
DES RÉCLAMATIONS ET PLAINTES LIÉES À LA QUALITÉ DE L'ONDE**

1 Les dossiers de réclamations et de plaintes relatifs à la qualité de l'onde sont répertoriés
2 dans des sous-catégories précisant la nature de l'événement en cause. Le Distributeur
3 présente ci-après les sous-catégories des divers regroupements.

Équipements/travaux HQ :

- 4 • équipement d'Hydro-Québec défectueux ;
- 5 • travaux effectués par Hydro-Québec ;
- 6 • problème de transformateur ;
- 7 • perte de phase ;
- 8 • baisse de tension induite par Hydro-Québec ;
- 9 • problème de coupe-circuit ;
- 10 • problème d'isolateur ;
- 11 • bris de neutre ;
- 12 • bris de joints.

Accidents/événements divers :

- 13 • présence de corps étrangers sur le réseau (animal, objet) ;
- 14 • incident avec un fil ;
- 15 • conséquence d'un accident de circulation ;
- 16 • problème induit par un tiers ;
- 17 • conséquence de travaux effectués par des entrepreneurs.

Intempéries :

- 18 • problème induit par des intempéries.

Interruptions planifiées :

- 19 • problème relatif à une interruption planifiée.

Cause inconnue :

- 1
 - variation de tension de cause non identifiée.

Autres

- 2
 - problème de variation de tension à répétition ;
- 3
 - corrosion ;
- 4
 - recouvrement ;
- 5
 - changement de compteur ;
- 6
 - changement / modification de l'entrée ;
- 7
 - en attente d'information ;
- 8
 - autres situations.