

**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'évènement. Ces informations,
5 compilées sur une base annuelle, doivent être transmises tous les trois ans, en suivi
6 administratif de cette décision.

7 Dans le présent document, le Distributeur dépose à la Régie l'information demandée
8 pour les années 2011, 2012 et 2013, lequel constitue le premier suivi découlant de cette
9 décision.

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

1. CONTEXTE

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

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

21 Le traitement des réclamations et plaintes relativement à la qualité de l'onde tient
22 compte de l'article 4.1 des CDSÉ qui détermine les balises quant à la responsabilité du
23 Distributeur à l'égard de la livraison de l'électricité. Cette disposition, telle qu'elle se lit
24 désormais suite à la décision D-2007-81 de la Régie, prévoit que le Distributeur ne peut
25 être tenu responsable des dommages matériels qui seraient causés par une mauvaise

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 d'Hydro-Québec*.

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

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

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

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

2. INFORMATIONS ANNUELLES

19 La presque totalité des demandes reçues des clients à l'égard de qualité de l'onde sont
20 des réclamations, les plaintes comptant pour moins de 2 % des demandes.

21 Typiquement, les réclamations portent sur le bris d'appareils électriques, tels un
22 panneau de contrôle de cuisinière, un ordinateur et un décodeur. Les plaintes, quant à
23 elles, portent majoritairement sur des variations de tension observées à répétition et
24 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 2011, 2012 et 2013.
 4 Les définitions des regroupements de natures d'événement sont présentées en annexe.

2.1. Réclamations en première instance

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

TABLEAU 1
RÉCLAMATIONS RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2011

Nature d'événement	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Somme versée
Équipement/travaux HQ	380	125	150 692 \$
Accidents/événements divers	191	17	13 369 \$
Intempéries	137	7	10 892 \$
Interruption planifiée	17	0	- \$
Cause inconnue	115	5	2 306 \$
Autres	235	49	62 042 \$
	1 075	203	239 301 \$

TABLEAU 2
RÉCLAMATIONS RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2012

Nature d'événement	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Somme versée
Équipement/travaux HQ	872	89	120 977 \$
Accidents/événements divers	114	4	3 723 \$
Intempéries	80	2	579 \$
Interruption planifiée	10	0	- \$
Cause inconnue	36	0	- \$
Autres	86	6	8 710 \$
	1 198	101	133 989 \$

TABLEAU 3
RÉCLAMATIONS RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2013

Nature d'événement	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Somme versée
Équipement/travaux HQ	879	70	109 427 \$
Accidents/événements divers	71	6	2 788 \$
Intempéries	169	1	378 \$
Interruption planifiée	8	0	- \$
Cause inconnue	151	4	16 081 \$
Autres	37	1	178 \$
	1 315	82	128 852 \$

1 Considérant le nombre de clients qu'il alimente (plus de 4 M), le Distributeur reçoit très
2 peu de demandes de réclamation liées à la qualité de l'onde, soit environ 1 200 en
3 moyenne par année.

4 La grande majorité des dossiers de réclamation de 2011, 2012 et 2013 sont clos en
5 première instance, soit 93 % et, en moyenne 11 % de ces dossiers sont réglés à la
6 faveur du client.

7 Le nombre de demandes a légèrement augmenté entre 2011 et 2013 alors que les
8 sommes totales versées ont diminué pendant la même période. Cette diminution des
9 sommes versées s'explique essentiellement par le caractère aléatoire des événements
10 et de leur importance (aléas climatiques plus particulièrement). La valeur des
11 dommages dépend notamment du type d'équipement affecté par la variation de tension
12 en cause.

13 Afin de donner une meilleure indication des indemnités, le Distributeur présente au
14 tableau 4 quelques statistiques des sommes versées en première instance pour
15 chacune des années.

TABLEAU 4
STATISTIQUES RELATIVES AUX SOMMES VERSÉES
PAR INDEMNISATION EN PREMIÈRE INSTANCE (\$)

	2011	2012	2013
Moyenne	1 194	1 327	1 542
Écart type	1 413	2 268	3 632
Minimum	34	76	12
Maximum	9 005	14 500	25 000

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 – 2011

Nature d'événement	Nb réclamations reçues	Nb	
		indemnisations accordées	Somme versée
Équipement/travaux HQ	35	2	1 337 \$
Accidents/événements divers	20	3	10 632 \$
Intempéries	15	3	4 347 \$
Interruption planifiée	2	0	- \$
Cause inconnue	10	0	- \$
Autres	17	4	6 386 \$
	99	12	22 701 \$

TABLEAU 6
RÉCLAMATIONS PORTÉES EN APPEL RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2012

Nature d'événement	Nb réclamations reçues	Nb	
		indemnisations accordées	Somme versée
Équipement/travaux HQ	54	4	2 115 \$
Accidents/événements divers	12	0	- \$
Intempéries	7	0	- \$
Interruption planifiée	2	0	- \$
Cause inconnue	2	0	- \$
Autres	12	2	4 566 \$
	89	6	6 681 \$

TABLEAU 7
RÉCLAMATIONS PORTÉES EN APPEL RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2013

Nature d'événement	Nb réclamations reçues	Nb	
		indemnisations accordées	Somme versée
Équipement/travaux HQ	71	3	717 \$
Accidents/événements divers	8	0	-
Intempéries	5	0	-
Interruption planifiée	1	0	-
Cause inconnue	4	0	-
Autres	4	0	-
	93	3	717 \$

- 1 Sur les dossiers de réclamations portées en appel pour les années 2011, 2012 et 2013,
- 2 en moyenne 7 % sont révisés à la faveur des clients.

2.3. Plaintes

- 3 Le tableaux 8 présente les données relatives aux plaintes en première instance. Aucune
- 4 plainte n'a été portée en appel au cours des années considérées.

TABLEAU 8
PLAINTES RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE

Nature d'événement	2011	2012	2013
Équipement/travaux HQ	4	6	4
Cause inconnue	2	0	1
Autres	14	14	9
Total	20	20	14

ANNEXE

DÉFINITION DES REGROUPEMENTS DE NATURES D'ÉVÉNEMENT

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.

Équipement/travaux HQ :

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

Accidents/événements divers :

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

Intempéries :

- 17 • problème induit par des intempéries.

Interruption planifiée :

- 18 • 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 entrée ;
7 • en attente d'information ;
8 • autres situations.