

**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 Dans le présent document, le Distributeur dépose à la Régie son troisième suivi, lequel
8 porte sur les années 2017, 2018 et 2019.

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

1. CONTEXTE

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

14 Afin de bien informer ses clients quant à ce qui se rapporte à la qualité de l'onde, le
15 Distributeur transmet annuellement, à l'ensemble de sa clientèle, des renseignements
16 portant notamment sur la responsabilité du client d'assurer la protection de son
17 installation électrique et de ses appareils, tel que le prévoit l'article 12.3 des *Conditions*
18 *de service* (CS), de même que sur les moyens de se prémunir contre les variations de
19 tension, et ce, tel que requis par la Régie.

20 Le traitement des réclamations et plaintes relativement à la qualité de l'onde tient
21 compte de l'article 12.2 des CS qui détermine les balises quant à la responsabilité du
22 Distributeur à l'égard de la livraison de l'électricité. Cette disposition prévoit que le
23 Distributeur ne peut être tenu responsable des dommages matériels qui seraient causés
24 par une mauvaise qualité de l'onde, sauf en cas de faute intentionnelle ou lourde. Le
25 Distributeur ne peut non plus être tenu responsable des préjudices résultant d'une

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 tension de fourniture en régime permanent qui n'excède pas les limites prévues dans ce
2 même article.

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

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

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

2. INFORMATIONS ANNUELLES

18 La presque totalité des demandes reçues des clients à l'égard de la qualité de l'onde
19 sont des réclamations, les plaintes ne comptant que pour environ 1% des demandes.

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

24 Le Distributeur présente ci-après les informations relatives aux réclamations et plaintes
25 liées à la qualité de l'onde des clients résidentiels et d'affaires, par natures
26 d'événements, pour les années 2017, 2018 et 2019.

- 1 Les définitions des regroupements de natures d'événement sont présentées en
 2 annexe.

2.1. Réclamations en première instance

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

**TABLEAU 1 :
 RÉCLAMATIONS RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2017**

Natures d'événements	Nb de réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	174	28	45 189 \$
Accident/événement divers	47	4	1 269 \$
Intempéries	46	2	3 541 \$
Interruptions planifiées	0	0	- \$
Cause inconnue	602	18	19 700 \$
Autre	92	5	3 674 \$
Total	961	57	73 374 \$

**TABLEAU 2 :
 RÉCLAMATIONS RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2018**

Natures d'événements	Nb de réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	217	30	81 570 \$
Accident/événement divers	53	2	5 621 \$
Intempéries	77	0	- \$
Interruptions planifiées	0	0	- \$
Cause inconnue	576	17	16 416 \$
Autre	225	2	1 763 \$
Total	1148	51	105 370 \$

**TABLEAU 3 :
RÉCLAMATIONS RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2019**

Natures d'événements	Nb de réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	160	30	87 106 \$
Accident/événement divers	23	1	6 778 \$
Intempéries	79	1	645 \$
Interruptions planifiées	0	0	- \$
Cause inconnue	268	5	4 317 \$
Autre	154	10	24 800 \$
Total	684	47	123 647 \$

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 moins de mille par
3 année.

4 La grande majorité des dossiers de réclamation de 2017, 2018 et 2019 sont clos en
5 première instance, soit 93%, et en moyenne environ 6 % de ces dossiers sont réglés à
6 la faveur du client.

7 Le nombre de demandes, relativement stable en 2017 et 2018, a diminué en 2019, alors
8 que les sommes totales versées ont augmenté pendant la même période. Cette
9 augmentation des sommes versées s'explique essentiellement par le caractère aléatoire
10 des événements, ainsi que par leur importance (aléas climatiques plus
11 particulièrement). La valeur des dommages dépend notamment du type d'équipement
12 affecté par la variation de tension en cause.

13 Les sommes totales versées en 2018 et 2019 ont principalement été affectées par
14 quatre réclamations accordées, soit deux réclamations par année, totalisant près de
15 61 k\$ en 2018 et 56 k\$ en 2019. Hormis ces quatre réclamations, les sommes
16 moyennes versées pour 2018 et 2019 auraient été similaires à celles de 2017, c'est-à-
17 dire 907 \$ en 2018 et 1 513 \$ en 2019 comparativement à 1 287\$ en 2017.

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

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

	2017	2018	2019
Moyenne	1 287 \$	2 066 \$	2 631 \$
Écart type	1 368 \$	5 987 \$	5 733 \$
Minimum	103 \$	63 \$	49 \$
Maximum	5 302 \$	35 270 \$	28 808 \$

2.2. Réclamations portées en appel

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

**TABLEAU 5 :
RÉCLAMATIONS PORTÉES EN APPEL RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2017**

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	26	5	13 212 \$
Accidents/événements divers	1	0	0 \$
Intempéries	7	0	0 \$
Interruptions planifiées	4	1	1 732 \$
Cause inconnue	26	1	1 017 \$
Autres	12	4	14 871 \$
Total	76	11	30 832 \$

**TABLEAU 6 :
RÉCLAMATIONS PORTÉES EN APPEL RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2018**

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	15	2	3 582 \$
Accidents/événements divers	2	0	0 \$
Intempéries	8	0	0 \$
Interruptions planifiées	4	0	0 \$
Cause inconnue	31	2	450 \$
Autres	13	2	338 \$
Total	73	6	4 370 \$

TABLEAU 7 :
RÉCLAMATIONS PORTÉES EN APPEL RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2019

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	18	4	6 312 \$
Accidents/événements divers	3	0	0 \$
Intempéries	3	0	0 \$
Interruptions planifiées	3	1	125 \$
Cause inconnue	18	2	1 250 \$
Autres	15	2	200 \$
Total	60	9	7 887 \$

- 1 Des dossiers de réclamations portées en appel pour les années 2017, 2018 et 2019, en
- 2 moyenne 12 % 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.

TABLEAU 8 :
PLAINTES RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE

Natures d'événements	2017	2018	2019
Équipements/travaux HQ	13	16	7
Total	13	16	7

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.