

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

Dans sa décision D-2011-042<sup>1</sup> rendue le 8 avril 2011, la Régie de l'énergie (la « Régie ») demande au Distributeur de compiler les informations annuelles sur le nombre et les sommes versées aux clients à la suite de plaintes, réclamations et règlements liés à la qualité de l'onde, selon la nature de l'événement. Ces informations, compilées sur une base annuelle, doivent être transmises tous les trois ans, en suivi administratif de cette décision.

Dans le présent document, le Distributeur dépose à la Régie son quatrième suivi, lequel porte sur les années 2020, 2021 et 2022.

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

## **1. CONTEXTE**

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

Afin de bien informer ses clients sur ce qui se rapporte à la qualité de l'onde, le Distributeur transmet annuellement, à l'ensemble de sa clientèle, des renseignements portant notamment sur la responsabilité du client d'assurer la protection de son installation électrique et de ses appareils, tel que le prévoit l'article 12.3 des *Conditions de service* (« CS »), de même que sur les moyens de se prémunir contre les variations de tension, et ce, tel que requis par la Régie.<sup>2</sup>

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

---

<sup>1</sup> [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](#), dossier R-3725-2010, paragraphe 22.

<sup>2</sup> *Id.*, paragraphe 33.

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

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

Dans tous les cas, le Distributeur traite avec rigueur les dossiers de réclamations et plaintes qui sont portés à son attention. Comme il l'a énoncé dans le dossier R-3535-2004 – phase II :

L'activité *Réclamations* est gérée de manière à minimiser les coûts de traitement de l'ensemble des demandes, éviter les alourdissements associés aux recours possibles des clients devant les tribunaux et à favoriser la satisfaction des clients qui déposent une réclamation, peu importe qu'une indemnisation soit versée ou non.<sup>3</sup>

## **2. INFORMATIONS ANNUELLES**

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

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

Le Distributeur présente ci-après les informations relatives aux réclamations et plaintes liées à la qualité de l'onde des clients résidentiels et d'affaires, par natures d'événements, pour les années 2020, 2021 et 2022.

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

---

<sup>3</sup> [Dossier R-3535-2004 – phase 2, pièce HQD-1, document 7 \(B-2\), page 13.](#)

## 2.1. Réclamations en première instance

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

**TABLEAU 1 :  
RÉCLAMATIONS RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2020**

Natures d'événements	Nb de réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	141	26	55 643 \$
Accident/événement divers	42	5	3 663 \$
Intempéries	32	0	- \$
Interruptions planifiées	0	0	- \$
Cause inconnue	188	5	4 418 \$
Autre	69	6	4 483 \$
<b>Total</b>	<b>472</b>	<b>42</b>	<b>68 207 \$</b>

**TABLEAU 2 :  
RÉCLAMATIONS RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2021**

Natures d'événements	Nb de réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	111	24	78 329 \$
Accident/événement divers	29	4	2 223 \$
Intempéries	9	0	- \$
Interruptions planifiées	0	0	- \$
Cause inconnue	198	3	3 629 \$
Autre	108	5	930 \$
<b>Total</b>	<b>455</b>	<b>36</b>	<b>85 111 \$</b>

**TABLEAU 3 :  
RÉCLAMATIONS RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2022**

Natures d'événements	Nb de réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	87	22	23 923 \$
Accident/événement divers	19	3	3 812 \$
Intempéries	17	2	1 115 \$
Interruptions planifiées	0	0	- \$
Cause inconnue	158	6	2 921 \$
Autre	115	9	8 593 \$
<b>Total</b>	<b>396</b>	<b>42</b>	<b>40 364 \$</b>

Considérant le nombre de clients qu'il alimente (plus de 4 millions), le Distributeur reçoit très peu de demandes de réclamation liées à la qualité de l'onde, soit moins de 500 par année.

Par ailleurs, avec une moyenne de 441 demandes de réclamation par année pour les années 2020 à 2022, le Distributeur constate que le nombre de demandes de réclamation a baissé de près de 53 % par rapport aux demandes transmises pour la période 2017 à 2019, qui était de 931 en moyenne.

À cet effet, le Distributeur mentionne qu'il a mis à jour, en 2019, le formulaire devant être utilisé par les clients pour transmettre leurs demandes de réclamation au moyen du Web et que la baisse du nombre de réclamations transmises pour la période 2020 à 2022 pourrait ainsi s'expliquer par les changements apportés lors de cette mise à jour. En effet, dans un souci d'efficacité et pour faciliter l'analyse des demandes, l'ajout de pièces justificatives a été rendu obligatoire pour que le client soit en mesure de transmettre sa demande de réclamation sur le Web. De plus, pour assurer une meilleure communication en amont de la transmission de la demande de réclamation, certaines informations pertinentes en lien avec la réclamation, dont des informations sur les CS et quant à la responsabilité limitée d'Hydro-Québec dans certains cas, ont été ajoutées à la page Web du Distributeur.

La grande majorité des dossiers de réclamation de 2020, 2021 et 2022 se sont clos en première instance, soit près de 93 %, et en moyenne environ 9 % de ces dossiers se sont réglés à la faveur du client.

Le nombre de demandes, relativement stable en 2020 et 2021, a légèrement diminué en 2022, alors que les sommes totales versées ont légèrement augmenté de 2020 à 2021, puis ont diminué de moitié en 2022. Cette diminution s'explique essentiellement par une diminution des montants réclamés pour des événements dont la nature est liée à des équipements défectueux de Hydro-Québec et à des travaux effectués par Hydro-Québec la dernière année.

Les sommes totales versées en 2020 et 2021 ont principalement été affectées par quatre réclamations accordées, soit deux réclamations par année, totalisant près de 26 k\$ en 2020 et 45 k\$ en 2021. Hormis ces quatre réclamations, les sommes

moyennes versées pour 2020 et 2021 auraient été similaires à celles de 2022, c'est-à-dire 1 049 \$ en 2020 et 1 167 \$ en 2021, comparativement à 961 \$ en 2022.

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

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

	2020	2021	2022
<b>Total</b>	68 207 \$	85 111 \$	40 364 \$
<b>Moyenne</b>	1 624 \$	2 364 \$	961 \$
<b>Écart type</b>	3 119 \$	5 881 \$	1 146 \$
<b>Minimum</b>	57 \$	75 \$	115 \$
<b>Maximum</b>	16 000 \$	33 403 \$	6 476 \$

## 2.2. Réclamations portées en appel

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.

**TABLEAU 5 :  
RÉCLAMATIONS PORTÉES EN APPEL RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2020**

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	11	2	1 299 \$
Accidents/événements divers	4	1	867 \$
Intempéries	2	0	0 \$
Interruptions planifiées	0	0	0 \$
Cause inconnue	11	1	144 \$
Autres	11	2	363 \$
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>6</b>	<b>2 673 \$</b>

**TABLEAU 6 :**  
**RÉCLAMATIONS PORTÉES EN APPEL RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2021**

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	8	0	0 \$
Accidents/événements divers	1	0	0 \$
Intempéries	1	0	0 \$
Interruptions planifiées	0	0	0 \$
Cause inconnue	14	0	0 \$
Autres	8	1	75 \$
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>75 \$</b>

**TABLEAU 7 :**  
**RÉCLAMATIONS PORTÉES EN APPEL RELATIVES À LA QUALITÉ DE L'ONDE – 2022**

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	11	3	1 625 \$
Accidents/événements divers	0	0	0 \$
Intempéries	1	0	0 \$
Interruptions planifiées	0	0	0 \$
Cause inconnue	7	3	3 051 \$
Autres	13	1	735 \$
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>7</b>	<b>5 412 \$</b>

Des dossiers de réclamations portées en appel pour les années 2020, 2021 et 2022, en moyenne moins de 14 % sont révisés à la faveur des clients.

### 2.3. Plaintes

Le tableau 8 présente les données des plaintes en première instance relatives à la qualité de l'onde. Aucune de ces plaintes n'a été portée en appel au cours des années considérées.

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

Natures d'événements	2020	2021	2022
Équipements/travaux HQ	7	4	15
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>15</b>

**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.