



Montréal, le 17 juillet 2015

Par courriel

Objet : Votre demande d'accès en date du 8 juillet 2015

Monsieur,

Pour faire suite à notre lettre du 9 juillet 2015, nous répondons, par la présente, à votre demande d'accès adressée à la Régie de l'énergie et portant sur les informations relatives aux plaintes reçues à la Régie de l'énergie concernant Hydro-Québec.

Demande

Nous aimerions obtenir le nombre de plaintes concernant Hydro-Québec reçues, verbalement ou par écrit, pour les années 2010 à 2014 inclusivement. Nous aimerions également connaître le nombre de plaintes à ce jour pour l'année 2015. Merci de détailler le nombre de plaintes par catégorie pour chacune des années.

Dans un premier temps, il nous faut préciser qu'en vertu de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (RLRQ, c. R-6.01), les plaintes à l'encontre d'un distributeur d'énergie, tel Hydro-Québec, sont des plaintes écrites qui font suite à une décision écrite rendue par ce distributeur (voir articles 89 et suivants). Il n'existe donc pas de plaintes reçues verbalement à la Régie de l'énergie (la Régie) concernant Hydro-Québec.

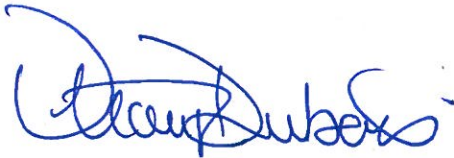
Cela étant établi, le tableau qui suit fait état du nombre de plaintes reçues concernant Hydro-Québec, par année financière (1^{er} avril au 31 mars) depuis le 1^{er} avril 2010 jusqu'à ce jour, par nature de plainte.

Nature de plainte	Année 2010-2011	Année 2011-2012	Année 2012-2013	Année 2013-2014	Année 2014-2015	Année 2015-2016
Compteurs à radiofréquences et option de retrait	-	-	4	8	35	6
Contestations de consommation	51	31	39	36	51	14
Croisements de compteurs	15	-	-	2	7	1
Demandes de dépôts	8	5	4	7	13	2
Facturation	67	88	29	23	27	7
Frais d'administration	14	5	5	2	3	-
Frais de branchement/contribution aux travaux	3	5	10	10	18	8
Installation/déplacement d'équipements	12	14	15	12	11	-
Interruptions de service	2	2	1	5	6	3
Prolongement/modification réseau	1	2	6	3	2	-
Responsabilité pour facturation	31	19	20	18	16	5
Responsabilité propriétaires entre locations	2	2	2	2	6	1
Tarifs	9	4	13	10	19	8
Divers (ententes de paiement frais de gestion, MVE, panes et autres)	9	5	5	3	8	1

Dans les trente (30) jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (R.L.R.Q., c. A-2.1) (la « Loi ») au responsable pour répondre à une demande, une personne dont la demande a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

Elle peut également demander à la Commission de réviser toute décision du responsable sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur l'application de l'article 9 de la Loi ou sur les frais exigibles.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.



Véronique Dubois, avocate
Secrétaire de la Régie de l'énergie et
Responsable de l'accès à l'information

VD/ml