

**Par courriel**

Le 31 mars 2020

Me Véronique Dubois  
Secrétaire  
Régie de l'énergie  
Tour de la Bourse  
800, rue du Square-Victoria  
Bureau 2.55  
Montréal (Québec) H4Z 1A2

**Joelle Cardinal**  
Avocate

Affaires juridiques - Hydro-Québec  
4<sup>e</sup> étage  
75, boul. René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Tél. : 514 289-2211, poste 5211  
Télééc. : 514 289-2007  
C. élec. : [cardinal.joelle@hydro.qc.ca](mailto:cardinal.joelle@hydro.qc.ca)

**OBJET : Mesures prises par le Distributeur dans le cadre de ses dossiers de plainte dans le contexte actuel de la crise liée à la COVID-19**

---

Chère consœur,

Hydro-Québec, dans ses activités de distribution d'électricité (le « Distributeur ») a pris plusieurs mesures auprès de ses employés dans le contexte de la crise liée à la pandémie de la COVID-19 et suite aux instructions des différents paliers gouvernementaux.

Ainsi, comme pour tout le Québec, les activités et les services non essentiels sont mis sur pause au moins jusqu'au 13 avril 2020. Plus précisément, les services essentiels maintenus chez le Distributeur sont, à ce jour, ceux correspondant aux interventions requises pour les pannes, les interventions d'urgence et le raccordement des clients résidentiels dont l'emménagement est imminent.

Dans ces circonstances, le Distributeur souhaite informer la Régie de l'énergie qu'il n'est pas en mesure de respecter systématiquement le délai de 30 jours établis par la *Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec* pour communiquer la décision motivée aux clients. En effet, plusieurs plaintes reçues par le *Service des plaintes d'Hydro-Québec* nécessitent, pour y répondre adéquatement, la contribution de divers représentants d'Hydro-Québec, dont plusieurs sont présentement indisponibles ou nécessitent des interventions terrains, alors que ce type de déplacement est pour l'instant impossible (par exemple, un test VCE).

Le Distributeur souhaite donc aviser la Régie que le *Service des plaintes d'Hydro-Québec* informera les clients touchés par la situation que le traitement de leur plainte sera

suspendu pour les raisons précédemment mentionnées et que le Distributeur reprendra le traitement diligent de celle-ci dès que les activités normales du Distributeur reprendront. Le Distributeur souligne qu'il continuera néanmoins le traitement des plaintes pour lesquelles il juge être en mesure de rendre des décisions motivées, malgré les circonstances entourant la crise liée à la pandémie de la COVID-19.

Le Distributeur demande conséquemment à la Régie qu'il ne soit pas réputé avoir rejeté la demande des clients à défaut de la transmission d'une décision écrite 30 jours suivant l'accusé réception de celle-ci, durant la période de crise liée au COVID-19.

Par ailleurs, le Distributeur souhaite aviser la Régie qu'il comprend, notamment du *Guide d'application de la Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz lors de l'éclosion de la COVID 19* émit par Mesures Canada, que Mesures Canada suspend présentement le traitement de la vérification des compteurs dans le cadre des procédures de plaintes qui lui sont soumises. Le Distributeur comprend que cette mesure pourrait impliquer certains délais supplémentaires dans les dossiers de plaintes nécessitant des tests par Mesures Canada.

Le Distributeur tiendra la Régie informée des développements à l'égard de la situation entourant le COVID-19.

Veuillez agréer, chère consœur, nos salutations distinguées.

*(s) Joelle Cardinal*

**JOELLE CARDINAL**, avocate

JC/jl