

Suivi administratif de la décision D-2011-042 pour les années 2023, 2024 et 2025

**(Bilan des plaintes, réclamations et
règlements liés à la qualité de l'onde)**

Table des matières

1. Contexte.....	5
2. Informations annuelles.....	6
2.1. Réclamations en première instance	6
2.2. Réclamations portées en appel.....	9
2.3. Plaintes.....	10
Annexe A – Définition des regroupements de natures d'événements des réclamations et plaintes liées à la qualité de l'onde	11

Liste des tableaux

Tableau 1 Réclamations relatives à la qualité de l'onde – 2023.....	7
Tableau 2 Réclamations relatives à la qualité de l'onde – 2024.....	7
Tableau 3 Réclamations relatives à la qualité de l'onde – 2025.....	7
Tableau 4 Statistiques relatives aux sommes versées par indemnisation en première instance.....	8
Tableau 5 Réclamations portées en appel relatives à la qualité de l'onde – 2023.....	9
Tableau 6 Réclamations portées en appel relatives à la qualité de l'onde – 2024.....	9
Tableau 7 Réclamations portées en appel relatives à la qualité de l'onde – 2025.....	9
Tableau 8 Plaintes relatives à la qualité de l'onde	10

1 Dans sa décision D-2011-042¹, la Régie de l'énergie (la « Régie ») demande au Distributeur
2 de compiler les informations annuelles sur le nombre et les sommes versées aux clients à la
3 suite de plaintes, réclamations et règlements liés à la qualité de l'onde, selon la nature de
4 l'événement. Ces informations, compilées sur une base annuelle, doivent être transmises tous
5 les trois ans, en suivi administratif de cette décision.

6 Le Distributeur dépose à la Régie son cinquième suivi, lequel porte sur les années 2023, 2024
7 et 2025.

8 Dans le présent document, le Distributeur brosse un portrait global du contexte qui encadre le
9 traitement des réclamations et des plaintes relatives strictement à la qualité de l'onde et
10 présente les informations annuelles qui y sont associées.

11 Par ailleurs, les cinq suivis administratifs réalisés au cours des quinze dernières années n'ont
12 révélé aucun enjeu spécifique ni suscité de préoccupations particulières de la part des
13 intervenants ou de la Régie.

1. Contexte

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

16 Afin de bien informer ses clients sur ce qui se rapporte à la qualité de l'onde, le Distributeur
17 transmet annuellement, à l'ensemble de sa clientèle, des renseignements portant notamment
18 sur la responsabilité du client d'assurer la protection de son installation électrique et de ses
19 appareils, tel que le prévoit l'article 12.3 des *Conditions de service* (les « CS »), de même que
20 sur les moyens de se prémunir contre les variations de tension, et ce, tel que requis par la
21 Régie².

22 Le traitement des réclamations et plaintes relativement à la qualité de l'onde tient compte de
23 l'article 12.2 des CS qui détermine les balises quant à la responsabilité du Distributeur à l'égard
24 de la livraison de l'électricité. Cette disposition prévoit que le Distributeur ne peut être tenu
25 responsable des dommages matériels qui seraient causés par une mauvaise qualité de l'onde,
26 sauf en cas de faute intentionnelle ou lourde. Le Distributeur ne peut non plus être tenu
27 responsable des préjudices résultant d'une tension de fourniture en régime permanent qui
28 n'excède pas les limites prévues dans ce même article.

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

¹ [Décision D-2011-042](#), dossier R-3725-2010, paragraphe 22.

² *Idem*, paragraphe. 33.

1 Dans tous les cas, le Distributeur traite avec rigueur les dossiers de réclamations et plaintes
2 qui sont portés à son attention. Comme il l'a énoncé dans le dossier R-3535-2004 – phase II :
3 L'activité *Réclamations* est gérée de manière à minimiser les coûts de
4 traitement de l'ensemble des demandes, éviter les alourdissements associés
5 aux recours possibles des clients devant les tribunaux et à favoriser la
6 satisfaction des clients qui déposent une réclamation, peu importe qu'une
7 indemnisation soit versée ou non³.

2. Informations annuelles

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

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

14 Le Distributeur présente ci-après les informations relatives aux réclamations et plaintes liées
15 à la qualité de l'onde des clients résidentiels et d'affaires, par natures d'événements, pour les
16 années 2023, 2024 et 2025.

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

2.1. Réclamations en première instance

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

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

Tableau 1
Réclamations relatives à la qualité de l'onde – 2023

Natures d'événements	Nb de réclamations reçues	Nb d'indemnisations accordées	Sommes versées ¹
Équipements/travaux HQ	56	9	169 269 \$
Accident/événement divers	13	1	271 \$
Intempéries	52	0	- \$
Interruptions planifiées	0	0	- \$
Cause inconnue	198	8	34 978 \$
Autre	179	5	5 020 \$
Total	498	23	70 146 \$

Note 1. Les chiffres sont arrondis à l'unité près.

Tableau 2
Réclamations relatives à la qualité de l'onde – 2024

Natures d'événements	Nb de réclamations reçues	Nb d'indemnisations accordées	Sommes versées ¹
Équipements/travaux HQ	35	11	53 716 \$
Accident/événement divers	6	0	- \$
Intempéries	7	0	- \$
Interruptions planifiées	0	0	- \$
Cause inconnue	190	2	2 486 \$
Autre	161	8	13 943 \$
Total	399	21	70 146 \$

Note 1. Les chiffres sont arrondis à l'unité près.

Tableau 3
Réclamations relatives à la qualité de l'onde – 2025

Natures d'événements	Nb de réclamations reçues	Nb d'indemnisations accordées	Sommes versées ¹
Équipements/travaux HQ	44	10	16 838 \$
Accident/événement divers	5	0	- \$
Intempéries	17	0	- \$
Interruptions planifiées	0	0	- \$
Cause inconnue	194	7	3 943 \$
Autre	155	6	16 780 \$
Total	415	23	37 561 \$

Note 1. Les chiffres sont arrondis à l'unité près.

1 Le Distributeur reçoit moins de 500 demandes de réclamation liées à la qualité de l'onde par
 2 année, ce qui est très faible compte tenu du nombre élevé de clients alimentés, soit environ
 3 4 millions d'abonnements.

4 Par ailleurs, avec une moyenne de 437 demandes de réclamation par année pour les années
 5 2023 à 2025, le Distributeur constate que ce type de demandes est demeuré relativement
 6 stable par rapport aux demandes transmises pour la période 2020 à 2022, pour laquelle la
 7 moyenne était de 441.

8 À cet effet, le Distributeur réitère qu'il a mis à jour, en 2019, le formulaire devant être utilisé
 9 par les clients pour transmettre leurs demandes de réclamation au moyen du Web. En effet,
 10 dans un souci d'efficacité et pour faciliter l'analyse des demandes, l'ajout de pièces
 11 justificatives a également été rendu obligatoire pour que le client soit en mesure de transmettre
 12 sa demande de réclamation. De plus, pour assurer une meilleure communication en amont de
 13 la demande de réclamation, certaines informations pertinentes en lien avec la réclamation,
 14 dont des informations quant à la responsabilité limitée d'Hydro-Québec dans certains cas de
 15 réclamations et sur les CS, ont été ajoutées sur page Web du Distributeur, en amont de la
 16 demande de réclamation.

17 La grande majorité des dossiers de réclamation de 2023, 2024 et 2025 se sont clos en
 18 première instance, soit près de 96 %, et en moyenne environ 5 % de ces dossiers ont été
 19 réglés à la faveur du client.

20 Le nombre de demandes a augmenté en 2023 par rapport à 2022, puis a diminué en 2024
 21 pour demeurer relativement stable en 2025. Cette augmentation et cette baisse s'expliquent
 22 notamment par la fluctuation des demandes liées aux « Intempéries »⁴.

23 Les sommes totales versées en 2023 ont principalement été affectées par une réclamation
 24 accordée à un client d'affaires totalisant près de 128 000 \$. Hormis cette réclamation, la
 25 moyenne des versements en 2023 est similaire à celle de l'année 2024, c'est-à-dire 3 551 \$
 26 en 2023 et 3 340 \$ en 2024, et les sommes totales versées entre 2023 et 2025 auraient été
 27 du même niveau que celles versées entre 2021 et 2022⁵.

28 Le Distributeur présente au tableau 4 quelques statistiques des montants accordés en
 29 première instance pour chacune des années.

Tableau 4
Statistiques relatives aux sommes versées par indemnisation en première instance

	2023	2024	2025
Total	209 537 \$	70 146 \$	37 561 \$
Moyenne	9 110 \$	3 340 \$	1 633 \$
Écart type	5 955 \$	1 353 \$	756 \$
Minimum	132 \$	141 \$	161 \$
Maximum	127 847 \$	17 032 \$	13 462 \$

⁴ Deux événements météorologiques majeurs sont survenus en avril et en décembre 2023. L'événement d'avril 2023 a généré plus de 9 000 pannes et a affecté plus de 2,7 M de clients.

⁵ [Suivi administratif de la décision D-2011-042](#), 28 avril 2023.

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
- 2 pour les réclamations portées en appel pour les trois années.

Tableau 5
Réclamations portées en appel relatives à la qualité de l'onde – 2023

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	4	1	402 \$
Accidents/événements divers	1	0	0 \$
Intempéries	3	0	0 \$
Interruptions planifiées	0	0	0 \$
Cause inconnue	11	0	0 \$
Autres	10	2	1 959 \$
Total	29	3	2 361 \$

Tableau 6
Réclamations portées en appel relatives à la qualité de l'onde – 2024

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	1	0	0 \$
Accidents/événements divers	1	0	0 \$
Intempéries	0	0	0 \$
Interruptions planifiées	0	0	0 \$
Cause inconnue	4	1	680 \$
Autres	10	1	420 \$
Total	16	2	1 099 \$

Tableau 7
Réclamations portées en appel relatives à la qualité de l'onde – 2025

Natures d'événements	Nb réclamations reçues	Nb indemnisations accordées	Sommes versées
Équipements/travaux HQ	0	0	0 \$
Accidents/événements divers	0	0	0 \$
Intempéries	0	0	0 \$
Interruptions planifiées	0	0	0 \$
Cause inconnue	5	0	0 \$
Autres	4	0	0 \$
Total	9	0	0 \$

- 3 Un peu plus de 9 % des dossiers de réclamations portés en appel pour les années 2023, 2024
- 4 et 2025, ont été révisés à la faveur des clients.

2.3. Plaintes

- 1 Le tableau 8 présente les données des plaintes en première instance relatives à la qualité de
- 2 l'onde. Aucune de ces plaintes n'a été portée en appel au cours des années 2023 à 2025.

Tableau 8
Plaintes relatives à la qualité de l'onde

Natures d'événements	2023	2024	2025
Équipements/travaux HQ	7	4	14
Total	7	4	14

Annexe A – Définition des regroupements de natures d'événements 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 dans
2 des sous-catégories précisant la nature de l'événement en cause. Le Distributeur présente
3 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 :

- 20 • variation de tension de cause non identifiée.

Autres :

- 1 • problème de variation de tension à répétition ;
- 2 • corrosion ;
- 3 • recouvrement ;
- 4 • changement de compteur ;
- 5 • changement / modification de l'entrée ;
- 6 • en attente d'information ;
- 7 • autres situations.