Procédures d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec

Si vous avez un motif d'insatisfaction concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service d'Hydro-Québec, vous pouvez suivre les procédures suivantes, approuvées par la Régie de l'énergie conformément à la décision D-2018-156, pour faire examiner votre plainte.

Procédure normale d'examen des plaintes

	Clients autres que les clients de grande puissance	Clients de grande puissance
ÉTAPE 1 **Communiquer avec les Services à la clientèle d'Hydro-Québec**	Vous devez d'abord téléphoner aux Services à la clientèle d'Hydro-Québec, au 1 888 385-7252 (clients résidentiels) ou au 1 877 956-5696 (clients d'affaires). Vous pouvez également communiquer avec les Services à la clientèle d'Hydro-Québec par les différents moyens disponibles sur son site Web au **www.hydroquebec.com/nous-joindre/**, notamment au moyen du formulaire Web prévu à cette fin, sur Facebook ou sur Twitter. Un employé répondra à vos questions et cherchera avec vous, le cas échéant, une solution à votre problème.	Vous devez d'abord vous adresser à votre délégué commercial. Celui-ci répondra à vos questions et cherchera avec vous, le cas échéant, une solution à votre problème.
ÉTAPE 2 **Communiquer avec le Service des plaintes d'Hydro-Québec**	Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par les Services à la clientèle d'Hydro-Québec, vous pouvez présenter une plainte au Service des plaintes d'Hydro-Québec, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée. Au besoin, un représentant des Services à la clientèle d'Hydro-Québec vous aidera à formuler votre plainte.	Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par votre délégué commercial, vous pouvez présenter une plainte par écrit au directeur – Services et ventes – Clientèle d'affaires, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée. Au besoin, un représentant d'Hydro-Québec vous aidera à formuler votre plainte.

	Clients autres que les clients de grande puissance	Clients de grande puissance
ÉTAPE 2 **Communiquer avec le Service des plaintes d'Hydro-Québec** *(suite)*	La plainte peut être transmise de l'une des façons suivantes : **Verbalement :** • en communiquant avec les Services à la clientèle d'Hydro-Québec. Dans ce cas, le représentant consignera votre plainte verbale et transmettra un résumé écrit au Service des plaintes d'Hydro-Québec. **Par écrit :** • au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Web d'Hydro-Québec (au **www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html**) ; • par la poste, à l'adresse suivante : Hydro-Québec Service des plaintes C. P. 11731, succursale Centre-ville Montréal (Québec) H3C 6R2 ; ou • par télécopieur, à l'un des numéros suivants : – Montréal : 514 858-7879 – sans frais : 1 888 558-7879.	La plainte écrite peut être transmise de l'une des façons suivantes : • au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Web d'Hydro-Québec (au **www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html**) ; • par la poste, à l'adresse suivante : Hydro-Québec Service des plaintes C. P. 11731, succursale Centre-ville Montréal (Québec) H3C 6R2 ; ou • par télécopieur, à l'un des numéros suivants : – Montréal : 514 858-7879 – sans frais : 1 888 558-7879.

	Clients autres que les clients de grande puissance	Clients de grande puissance
ÉTAPE 2 **Communiquer avec le Service des plaintes d'Hydro-Québec** *(suite)*	Une fois votre plainte reçue, le Service des plaintes d'Hydro-Québec vous transmet un accusé de réception mentionnant le délai dont il dispose pour rendre une décision sur votre plainte et les délais liés à un recours à la Régie de l'énergie. Votre dossier sera attribué à un employé du Service des plaintes d'Hydro-Québec qui communiquera avec vous, examinera votre plainte, recherchera une solution et assurera le suivi auprès de vous. L'employé explorera les options qui s'offrent à vous dans les circonstances, dans un souci de respect et d'équité envers l'ensemble de la clientèle. Le Service des plaintes d'Hydro-Québec dispose de 30 jours à partir de la date de l'accusé de réception pour rendre sa décision. Dans le délai de 30 jours, le Service des plaintes d'Hydro-Québec vous transmet par écrit, à la suite de l'examen de la plainte, sa décision motivée qui présente son point de vue et la solution proposée et indique le droit de recours à la Régie de l'énergie. À moins de s'être entendu avec vous pour prolonger le délai initial de 30 jours suivant la date de son accusé de réception pour une période supplémentaire d'au plus 60 jours, le Service des plaintes d'Hydro-Québec est réputé avoir rejeté votre demande et vous avoir transmis une décision négative le jour de l'expiration du délai de 30 jours, s'il ne vous transmet pas sa décision par écrit dans ce délai.	
ÉTAPE 3 **Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie**	Si vous demeurez insatisfait ou si le Service des plaintes d'Hydro-Québec n'a pas rendu sa décision par écrit dans le délai initial de 30 jours ou dans le délai supplémentaire convenu avec vous, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, en lui présentant une plainte écrite. Cette demande doit être faite dans les 30 jours suivant la date où la décision vous a été transmise ou est réputée vous avoir été transmise par le Service des plaintes d'Hydro-Québec. Pour ce faire, vous pouvez choisir de rédiger une lettre ou de remplir le formulaire de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants : • le site Web de la Régie de l'énergie (au **www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html**) ; • par téléphone, à l'un des numéros suivants : – Montréal : 514 873-5050 – sans frais : 1 888 873-2452 ; ou • par la poste à l'adresse suivante : Régie de l'énergie 500, boulevard René-Lévesque Ouest 5e étage, bureau 5.100 Case postale 43 Montréal (Québec) H2Z 1W7.	

	Clients autres que les clients de grande puissance	Clients de grande puissance
ÉTAPE 3 **Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie** ***(suite)***	Lorsque votre plainte est rédigée, vous devez la faire parvenir à la Régie de l'énergie par l'un ou l'autre des moyens suivants : • en personne aux bureaux de la Régie de l'énergie ou par la poste à l'adresse indiquée précédemment ; • par télécopieur au 514 873-2070 ; ou • par courriel à **greffe@regie-energie.qc.ca**. Des frais de 30 $ s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie. La Régie de l'énergie offre un service de médiation si les deux parties y consentent. La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.	

	Clients autres que les clients de grande puissance	Clients de grande puissance
ÉTAPE 3 **Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie** ***(suite)***	**Délais** Veuillez noter les dispositions suivantes de la *Loi sur la Régie de l'énergie* quant aux délais applicables à l'exercice des droits en matière de plaintes visées par le chapitre VII de la loi. **Article 93** : Le transporteur d'électricité ou le distributeur qui fait défaut de transmettre sa décision dans le délai prévu à cette fin est réputé avoir transmis au plaignant une décision négative le jour de l'expiration de ce délai. **Article 94** : Dans les 30 jours de la date où la décision a été transmise par le transporteur d'électricité ou le distributeur ou est réputée avoir été transmise, le plaignant peut demander à la Régie d'examiner sa plainte, s'il est en désaccord avec la décision rendue par le transporteur d'électricité ou le distributeur. La Régie peut toutefois procéder à l'examen d'une plainte soumise après l'expiration du délai prévu au premier alinéa si le plaignant n'a pu, pour des motifs sérieux et légitimes, agir plus tôt et qu'il n'en résulte aucun préjudice grave pour le transporteur d'électricité ou le distributeur. **Article 99** : La Régie peut refuser ou cesser d'examiner une plainte : **1°** si elle a des motifs raisonnables de croire qu'elle est mal fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile ; **2°** s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles. Lorsqu'elle refuse ou cesse d'examiner une plainte, la Régie informe par écrit le plaignant et le transporteur d'électricité ou le distributeur des motifs de sa décision.	

Procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption

Si le service d'électricité a été interrompu ou si vous avez reçu un avis d'interruption et que vous souhaitez formuler une plainte concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service, vous devez suivre la procédure suivante.

ÉTAPE 1 **Communiquer avec les Services à la clientèle d'Hydro-Québec**	Vous devez d'abord téléphoner aux Services à la clientèle d'Hydro-Québec, au 1 888 385-7252 (clients résidentiels) ou au 1 877 956-5696 (clients d'affaires). Un employé d'Hydro-Québec cherchera avec vous une solution à votre problème.
ÉTAPE 2 **Communiquer avec le Service des plaintes d'Hydro-Québec**	Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée, vous pouvez présenter une plainte, par écrit au Service des plaintes d'Hydro-Québec, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée, ou par téléphone, en composant le 1 877 571-3155. La plainte écrite peut être transmise de l'une des façons suivantes : • au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Web d'Hydro-Québec (au **www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html**) ; • par la poste, à l'adresse suivante : Hydro-Québec Service des plaintes C. P. 11731, succursale Centre-ville Montréal (Québec) H3C 6R2 ; ou • par télécopieur, à l'un des numéros suivants : – Montréal : 514 858-7879 – sans frais : 1 888 558-7879. Votre dossier sera attribué à un employé de ce service qui communiquera avec vous, examinera votre plainte, recherchera une solution et assurera le suivi auprès de vous. L'employé explorera les options qui s'offrent à vous dans les circonstances, dans un souci de respect et d'équité envers l'ensemble de la clientèle. Le Service des plaintes d'Hydro-Québec dispose de 48 heures suivant la réception de votre plainte pour vous répondre par écrit, vous confirmer sa décision et vous indiquer le droit de recours à la Régie de l'énergie. Si le Service des plaintes d'Hydro-Québec ne vous transmet pas sa décision par écrit dans les 48 heures suivant la réception de votre plainte, il est réputé avoir rejeté votre plainte et vous avoir transmis une décision négative le jour de l'expiration de ce délai.

ÉTAPE 3 **Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie**	Si vous demeurez insatisfait ou si le Service des plaintes d'Hydro-Québec n'a pas rendu sa décision par écrit dans le délai de 48 heures, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, dans les 30 jours suivant la date où la décision vous a été transmise ou est réputée vous avoir été transmise par le Service des plaintes d'Hydro-Québec. Pour ce faire, vous pouvez choisir de rédiger une lettre ou remplir le formulaire de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants : • sur le site Web de la Régie de l'énergie (au **www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html**; • par téléphone, à l'un des numéros suivants : – Montréal : 514 873-5050 – sans frais : 1 888 873-2452; ou • par la poste à l'adresse suivante : Régie de l'énergie 500, boulevard René-Lévesque Ouest 5e étage, bureau 5.100 Case postale 43 Montréal (Québec) H2Z 1W7. Lorsque votre plainte est rédigée, vous devez la faire parvenir à la Régie de l'énergie par l'un ou l'autre des moyens suivants : • en personne aux bureaux de la Régie de l'énergie ou par la poste à l'adresse indiquée précédemment; • par télécopieur au 514 873-2070; ou • par courriel à **greffe@regie-energie.qc.ca**. Des frais de 30 $ s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie. La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.

ÉTAPE 3
Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie ***(suite)***

Délais

Veuillez noter les dispositions suivantes de la *Loi sur la Régie de l'énergie* quant aux délais applicables à l'exercice des droits en matière de plaintes visées par le chapitre VII de la loi.

Article 93 : Le transporteur d'électricité ou le distributeur qui fait défaut de transmettre sa décision dans le délai prévu à cette fin est réputé avoir transmis au plaignant une décision négative le jour de l'expiration de ce délai.

Article 94 : Dans les 30 jours de la date où la décision a été transmise par le transporteur d'électricité ou le distributeur ou est réputée avoir été transmise, le plaignant peut demander à la Régie d'examiner sa plainte, s'il est en désaccord avec la décision rendue par le transporteur d'électricité ou le distributeur.

La Régie peut toutefois procéder à l'examen d'une plainte soumise après l'expiration du délai prévu au premier alinéa si le plaignant n'a pu, pour des motifs sérieux et légitimes, agir plus tôt et qu'il n'en résulte aucun préjudice grave pour le transporteur d'électricité ou le distributeur.

Article 99 : La Régie peut refuser ou cesser d'examiner une plainte :

1° si elle a des motifs raisonnables de croire qu'elle est mal fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile ;

2° s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles.

Lorsqu'elle refuse ou cesse d'examiner une plainte, la Régie informe par écrit le plaignant et le transporteur d'électricité ou le distributeur des motifs de sa décision.

Procédure d'examen accéléré relativement à l'établissement du niveau de risque d'un abonnement de grande puissance fait par Hydro-Québec

Si vous êtes en désaccord avec la cote de crédit qui vous a été attribuée par Hydro-Québec en vertu des articles 17.2.1 à 17.2.3 des *Conditions de service*, vous devez suivre la procédure suivante.

ÉTAPE 1 **Communiquer avec le Service des plaintes d'Hydro-Québec**	Vous pouvez présenter une plainte par écrit au Service des plaintes d'Hydro-Québec en expliquant votre désaccord, les motifs à l'appui de votre contestation, ainsi que la solution recherchée. Votre dossier sera attribué à un employé qui examinera les motifs que vous invoquez, communiquera avec vous, s'il y a lieu, examinera votre plainte, recherchera une solution et assurera le suivi auprès de vous. L'employé explorera les options qui s'offrent à vous dans les circonstances, dans un souci de respect et d'équité envers l'ensemble de la clientèle. Le Service des plaintes d'Hydro-Québec dispose d'un délai de 7 jours pour vous répondre. Dans le délai de 7 jours mentionné, le Service des plaintes d'Hydro-Québec vous transmet sa décision par écrit qui présente son point de vue, la solution proposée et vous indique le droit de recours à la Régie de l'énergie. Si le Service des plaintes d'Hydro-Québec ne vous transmet pas sa décision par écrit dans les 7 jours suivant la réception de votre plainte, il est réputé avoir rejeté votre plainte et vous avoir transmis une décision négative le jour de l'expiration de ce délai.
ÉTAPE 2 **Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie**	Si vous demeurez insatisfait ou si le Service des plaintes d'Hydro-Québec n'a pas rendu sa décision par écrit dans le délai de 7 jours, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, dans les 30 jours suivant la date où la décision vous a été transmise ou est réputée vous avoir été transmise par le Service des plaintes d'Hydro-Québec. Pour ce faire, vous pouvez choisir de rédiger une lettre ou de remplir le formulaire de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants : • le site Web de la Régie de l'énergie (au **www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html**) ; • par téléphone, à l'un des numéros suivants : – Montréal : 514 873-5050 – sans frais : 1 888 873-2452 ; ou • par la poste à l'adresse suivante : Régie de l'énergie 500, boulevard René-Lévesque Ouest 5e étage, bureau 5.100 Case postale 43 Montréal (Québec) H2Z 1W7.

ÉTAPE 2
Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie ***(suite)***

Lorsque votre plainte est rédigée, vous devez la faire parvenir à la Régie de l'énergie par l'un ou l'autre des moyens suivants :

- en personne aux bureaux de la Régie de l'énergie ou par la poste à l'adresse indiquée précédemment ; ou
- par télécopieur au 514 873-2070 ; ou
- par courriel à **greffe@regie-energie.qc.ca**.

Des frais de 30 $ s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie.

La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.

Délais

Veuillez noter les dispositions suivantes de la *Loi sur la Régie de l'énergie* quant aux délais applicables à l'exercice des droits en matière de plaintes visées par le chapitre VII de la loi.

> **Article 93** : Le transporteur d'électricité ou le distributeur qui fait défaut de transmettre sa décision dans le délai prévu à cette fin est réputé avoir transmis au plaignant une décision négative le jour de l'expiration de ce délai.
>
> A**rticle 94** : Dans les 30 jours de la date où la décision a été transmise par le transporteur d'électricité ou le distributeur ou est réputée avoir été transmise, le plaignant peut demander à la Régie d'examiner sa plainte, s'il est en désaccord avec la décision rendue par le transporteur d'électricité ou le distributeur.
>
> La Régie peut toutefois procéder à l'examen d'une plainte soumise après l'expiration du délai prévu au premier alinéa si le plaignant n'a pu, pour des motifs sérieux et légitimes, agir plus tôt et qu'il n'en résulte aucun préjudice grave pour le transporteur d'électricité ou le distributeur.
>
> **Article 99** : La Régie peut refuser ou cesser d'examiner une plainte :
>
> **1°** si elle a des motifs raisonnables de croire qu'elle est mal fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile ;
>
> **2°** s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles.
>
> Lorsqu'elle refuse ou cesse d'examiner une plainte, la Régie informe par écrit le plaignant et le transporteur d'électricité ou le distributeur des motifs de sa décision.

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-98406-1 (v. fr. imprimé)
Dépôt légal – 4e trimestre 2024

Ce document peut être consulté en ligne au **www.hydroquebec.com/conditions-de-service**.

This publication is also available in English.

Hydro Québec

2024G373F (rév. 08-2026)
100 %