

## Hydro-Magog

Feuillet d'information, septembre 2021

### Procédure d'examen des plaintes par les consommateurs à la Ville de Magog concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité.

#### 1. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à toute plainte concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité au sens des articles 86 à 101 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (1996, L.Q., ch. 61).

#### 2. PLAINTÉ DES CLIENTS

Toute plainte relative à l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité est d'abord présentée par le client au service à la clientèle qui peut être rejoint au numéro de téléphone ou à l'adresse apparaissant sur la facture.

#### 3. RECOURS AU DIRECTEUR

Si le client est insatisfait de la réponse obtenue du service à la clientèle, il peut s'adresser au directeur des finances. **Toute plainte au directeur est formulée par écrit et comporte** une description détaillée de la situation qui en fait l'objet, une indication des résultats recherchés et contient : les nom, adresse, numéros de téléphone et de télécopieur, le cas échéant, du plaignant.

#### 4. ASSISTANCE DU SERVICE DE LA CLIENTÈLE

Sur demande, un préposé du service à la clientèle assiste le plaignant dans la formulation de sa plainte. Il lui permet de présenter ses observations.

#### 5. DÉCISION DU DIRECTEUR

Le directeur des finances communique sa décision par écrit au plaignant dans un délai de soixante (60) jours de la réception de la plainte. La décision du directeur est motivée et indique la possibilité de recours à la Régie de l'énergie en vertu des articles 94 et suivant la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

#### 6. PLAINTÉ URGENTE

Si un avis d'interruption a été transmis ou si le service a été interrompu, le client peut formuler une plainte écrite ou verbale au directeur des finances qui communiquera sa décision motivée par écrit dans un délai de quarante-huit (48) heures de la réception de la plainte.

#### 7. RECOURS À LA RÉGIE

Le client peut demander à la Régie de l'énergie d'examiner sa plainte s'il considère que la décision qu'il a reçue du directeur n'est pas satisfaisante. Cette demande écrite et motivée est faite auprès du secrétariat de la Régie dans les trente (30) jours de la date où la décision du directeur est transmise au client et elle est soumise à la procédure prévue aux articles 94 à 101 de la *Loi de la Régie de l'énergie*.

Procédure approuvée :

- Par la Ville, résolution no 184-98, le 20 avril 1998;
- Par la Régie de l'énergie, décision D-98-25, le 13 mai 1998.

English version on request

