

## ANNEXE A

### **Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à la Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean- Baptiste de Rouville 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. Plainte à la direction de la Coopérative**

Toute plainte relative à l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité est formulée par écrit et adressée à la direction de la Coopérative régionale d'électricité.

La plainte comporte une description détaillée de la situation qui en fait l'objet, une indication des résultats recherchés et contient les nom, adresse et numéros de téléphone et de télécopieur, le cas échéant, du consommateur.

#### **3. Assistance du service à la clientèle**

Sur demande, les préposés du service à la clientèle assistent le consommateur dans la formulation de sa plainte et lui permettent de présenter ses observations.

#### **4. Décision du directeur concerné par la plainte**

Le directeur concerné par la plainte communique sa décision par écrit au consommateur dans un délai de soixante (60) jours de la réception de la plainte.

Cette décision est motivée et indique la possibilité de recours à la Régie de l'énergie en vertu des articles 94 et suivants de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

**5. Plainte urgente**

Si un avis d'interruption a été transmis ou si le service a été interrompu, le consommateur peut formuler une plainte écrite ou verbale à la direction de la Coopérative régionale d'électricité qui communiquera la décision motivée par écrit du directeur concerné dans un délai de quarante-huit (48) heures de la réception de la plainte.

**6. Recours à la Régie**

Le consommateur peut demander à la Régie de l'énergie d'examiner sa plainte s'il considère que la décision qu'il a reçue du directeur de la Coopérative régionale d'électricité 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 de la coopérative est transmise au consommateur et elle est soumise à la procédure prévue aux articles 94 à 101 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

Annexe A  
Page 2 de 2

|        |     |
|--------|-----|
| L.L.   | ___ |
| C.R.T. | ___ |
| F.T.   | ___ |

## **ANNEXE B**

### **Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à Gazifère Inc. concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinement du gaz naturel**

- 1.** Tout consommateur de Gazifère Inc. ayant une question relative à l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinement de gaz naturel doit s'adresser, en premier lieu, au Service à la clientèle de Gazifère Inc. au numéro de téléphone ou à l'adresse apparaissant sur sa facture de gaz.
- 2.** Les préposés du Service à la clientèle de Gazifère Inc. donneront suite à toute demande formulée par le consommateur en la réglant, si possible, dès sa formulation et en lui assurant un traitement équitable conforme au tarif et aux conditions de transport, de fourniture et d'emmagasinement de gaz naturel en vigueur, tels qu'autorisés par la Régie de l'énergie et ce, dans le respect des pratiques commerciales de Gazifère Inc.
- 3.** Une fois par année, Gazifère Inc. envoie à ses clients un feuillet d'information décrivant sa procédure d'examen des plaintes des consommateurs et indiquant le recours à la Régie de l'énergie prévu à la section III du chapitre VII de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

#### **Procédure interne d'examen des plaintes**

- 1.** Lorsque le consommateur estime qu'il n'a pas obtenu du Service à la clientèle de Gazifère Inc. une réponse satisfaisante à sa demande, celui-ci peut présenter une plainte écrite au Directeur des Services de la comptabilité, des budgets et de la réglementation de Gazifère Inc.. Sur demande, un préposé du Service à la clientèle de Gazifère Inc. peut assister le consommateur dans la formulation de sa plainte. Le préposé du Service à la clientèle doit permettre au consommateur de présenter ses observations.

- 2.** Avant de rendre une décision écrite, le Directeur des Services de la comptabilité, des budgets et de la réglementation peut communiquer directement avec le consommateur pour obtenir plus de précisions sur l'objet de la plainte, les observations du consommateur et les conclusions recherchées par le consommateur et pour permettre au consommateur de répondre à la position préalable prise par Gazifère Inc., s'il y a lieu.
  
- 3.** Au plus tard dans les soixante (60) jours de la réception de la plainte écrite du consommateur, le Directeur des Services de la comptabilité, des budgets et de la réglementation l'informe et lui notifie par écrit la décision de Gazifère Inc. en spécifiant les motifs. Il avise également le consommateur qu'il peut exercer, dans les trente (30) jours de la décision rendue, le recours à la Régie de l'énergie prévu à la section III du chapitre VII de la *Loi sur la Régie de l'énergie* s'il est toujours insatisfait de la décision de Gazifère Inc.
  
- 4.** Si un avis préalable d'interruption de la fourniture de gaz a été transmis par Gazifère Inc. au consommateur pour défaut de paiement d'un compte résultant de l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasiner de gaz naturel, ou si le service de fourniture est déjà interrompu pour les mêmes motifs, alors le Directeur des Services de la comptabilité, des budgets et de la réglementation de Gazifère Inc. rend une décision écrite sur toute plainte écrite ou verbale reçue d'un consommateur affecté par une telle interruption de service de fourniture et la communique au consommateur dans un délai de quarante-huit (48) heures. Cette décision de Gazifère Inc. en est une finale sujette au recours à la Régie de l'énergie prévu à l'article 3 de la présente procédure interne d'examen des plaintes.

Annexe B  
Page 2 de 2

|        |     |
|--------|-----|
| L.L.   | ___ |
| C.R.T. | ___ |
| F.T.   | ___ |

## ANNEXE C

### **Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à la Ville d'Alma 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. Plainte 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 d'électricité.

#### **3. Recours au responsable du réseau électrique**

Si le client est insatisfait de la réponse obtenue du Service à la clientèle, il peut s'adresser au responsable du réseau électrique ou à son représentant. Toute plainte au responsable ou à son représentant doit être formulée par écrit et doit comporter 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 à la clientèle et du service électrique**

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

**5. Décision du responsable du service électrique**

Le responsable du Service électrique ou son représentant communique sa décision par écrit au plaignant dans un délai de soixante (60) jours de la réception de la plainte.

La décision doit être motivée et indiquer la possibilité de recours à la Régie de l'énergie en vertu des articles 94 et suivants de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

**6. Plainte 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 responsable du Service électrique ou à son représentant 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 responsable ou de son représentant 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 responsable ou son représentant est transmise au client et elle est soumise à la procédure prévue aux articles 94 à 101 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

Annexe C  
Page 2 de 2

|        |     |
|--------|-----|
| L.L.   | ___ |
| C.R.T. | ___ |
| F.T.   | ___ |

## **ANNEXE D**

### **Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à la Ville d'Amos 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. Plainte au directeur général**

Toute plainte relative à l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité est formulée par écrit et adressée au directeur général de la Ville.

La plainte écrite comporte une description détaillée de la situation qui en fait l'objet, une indication des résultats recherchés et contient les nom, adresse et numéro de téléphone du plaignant.

#### **3. Assistance du service à la clientèle**

Sur demande, les préposés du service à la clientèle assistent le plaignant dans la formulation de sa plainte et lui permettent de présenter ses observations.

#### **4. Décision du directeur général**

Le directeur général de la Ville d'Amos communique sa décision par écrit au plaignant dans un délai de soixante (60) jours de la réception de la plainte.

La décision du directeur général est motivée et indique la possibilité de recours à la Régie de l'énergie en vertu des articles 94 et suivants de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

**5. Plainte 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 général qui communiquera sa décision motivée par écrit dans un délai de quarante-huit (48) heures de la réception de la plainte.

**6. 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 général 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 général est transmise au client et elle est soumise à la procédure prévue aux articles 94 à 101 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

Annexe D  
Page 2 de 2

|        |     |
|--------|-----|
| L.L.   | ___ |
| C.R.T. | ___ |
| F.T.   | ___ |

## **ANNEXE E**

### **Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à la Ville de Baie Comeau 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. Plainte 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 de l'électricité 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 de l'électricité de la Ville, il peut s'adresser au directeur des Communications et du Service à la clientèle. 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 l'électricité**

Sur demande, un préposé du Service de l'électricité assiste le plaignant dans la formulation de sa plainte. Il lui permet de présenter ses observations.

#### **5. Décision du directeur**

Le directeur des Communications et du Service à la clientèle 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 suivants de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

## **6. Plainte 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 Communications et du Service à la clientèle 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 sur la Régie de l'énergie*.

Annexe E  
Page 2 de 2

|        |     |
|--------|-----|
| L.L.   | ___ |
| C.R.T. | ___ |
| F.T.   | ___ |

## ANNEXE F

### **Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs la Ville de Joliette 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. Plainte au directeur**

Toute plainte relative à l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité est présentée par écrit et adressée au directeur du Service d'électricité.

La plainte écrite comporte une description détaillée de la situation qui en fait l'objet, une indication des résultats recherchés et contient : nom, adresse, la date et le numéro de téléphone du plaignant.

#### **3. Assistance du service à la clientèle**

Sur demande, les préposés du service à la clientèle assistent le plaignant dans la formulation de sa plainte et lui permettent de présenter ses observations.

#### **4. Décision du directeur**

Le directeur du Service d'électricité 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 suivants de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

**5. Plainte 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 du service de l'électricité qui communiquera sa décision motivée par écrit dans un délai de quarante-huit (48) heures de la réception de la plainte.

**6. 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 sur la Régie de l'énergie*.

Annexe F  
Page 2 de 2

|        |     |
|--------|-----|
| L.L.   | ___ |
| C.R.T. | ___ |
| F.T.   | ___ |

## **ANNEXE G**

### **Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à la Ville de Jonquière 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. Plainte 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 de la Division électricité de Ville de Jonquière. 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 à la clientèle**

Sur demande, les préposés du service à la clientèle assistent le plaignant dans la formulation de sa plainte et lui permettent de présenter ses observations.

#### **5. Décision du directeur**

Le directeur de la Division électricité de Ville de Jonquière 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 suivants de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

**6. Plainte 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 Trésorier de la Ville de Jonquière 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 sur la Régie de l'énergie*.

Annexe G  
Page 2 de 2

|        |     |
|--------|-----|
| L.L.   | ___ |
| C.R.T. | ___ |
| F.T.   | ___ |

## ANNEXE H

### **Procédure d'examen des plaintes adressées 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. Plainte 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 à 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 suivants de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

**6. Plainte 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 sur la Régie de l'énergie*.

Annexe H  
Page 2 de 2

|        |     |
|--------|-----|
| L.L.   | ___ |
| C.R.T. | ___ |
| F.T.   | ___ |

## ANNEXE I

### **Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs au Service de l'énergie électrique de la Ville de Westmount 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. Plainte 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 de l'énergie électrique de la Ville de Westmount**

Si le client est insatisfait de la réponse obtenue du service à la clientèle, il peut s'adresser au directeur de l'énergie électrique de la Ville de Westmount. 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 à 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 de l'énergie électrique de la Ville de Westmount**

Le directeur de l'énergie électrique communique sa décision par écrit au plaignant dans un délai de soixante (60) jours de la réception de la plainte.

La décision du directeur de l'énergie électrique est motivée et indique la possibilité de recours à la Régie de l'énergie en vertu des articles 94 et suivants de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

## **6. Plainte 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 de l'énergie électrique 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 de l'énergie électrique 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 de l'énergie électrique est transmise au client et elle est soumise à la procédure prévue aux articles 94 à 101 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

Annexe I  
Page 2 de 2

|        |     |
|--------|-----|
| L.L.   | ___ |
| C.R.T. | ___ |
| F.T.   | ___ |

## ANNEXE J

### **Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture ou de transport d'électricité**

- 0.1 Pour toute question relative à l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture ou de transport d'électricité, le client d'Hydro-Québec doit s'adresser, en premier lieu, au bureau des Services à la clientèle au numéro de téléphone figurant sur sa facture d'électricité.
- 0.2 Toute question soulevée par le client devrait, normalement, être réglée dès sa formulation en lui assurant un traitement équitable dans le respect des encadrements et pratiques commerciales de l'entreprise et des conditions tarifaires et autres règlements en vigueur.
  1. Lorsque le client est insatisfait de la réponse obtenue, une plainte peut être présentée par écrit au chef Services à la clientèle de son bureau d'affaires en précisant les informations nécessaires à la compréhension de sa plainte et la solution souhaitée.
  2. Sur demande, un représentant Services à la clientèle assiste le client dans la formulation de sa plainte. Il permet, de plus, au client de présenter ses observations.
  3. Une réponse écrite du chef Services à la clientèle du bureau d'affaires du client lui sera transmise, au plus tard, dans les soixante (60) jours de la réception de sa plainte écrite. Cette réponse l'informe de la position de l'entreprise, des motifs de cette position et de son droit de recours à la Régie de l'énergie, dans les trente (30) jours de la transmission de la réponse.

### **Procédure d'examen des plaintes des clients de Grandes entreprises et de TransÉnergie, une division d'Hydro-**

**Québec, concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture ou de transport d'électricité**

1. Pour toute question relative à l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture ou de transport d'électricité, le client Grandes entreprises d'Hydro-Québec peut présenter une plainte, par écrit, au directeur Ventes et celui de TransÉnergie, au directeur Commercialisation, en précisant les informations nécessaires à la compréhension de sa plainte et la solution souhaitée.
2. Sur demande, un représentant d'Hydro-Québec assiste le client dans la formulation de sa plainte. Il permet, de plus, au client de présenter ses observations.
3. Une réponse écrite du directeur Ventes ou du directeur Commercialisation, selon le cas, sera transmise au client, au plus tard dans les soixante (60) jours de la réception de sa plainte écrite. Cette réponse informe le client de la position de l'entreprise, des motifs de cette position et de son droit de recours à la Régie de l'énergie, dans les trente (30) jours de la transmission de la réponse.

**Procédure accélérée d'examen des plaintes  
des clients d'Hydro-Québec,  
interrompus ou menacés d'interruption**

- 1.1) Lorsqu'un client est interrompu ou menacé de l'interruption du service d'électricité, il doit s'adresser à son bureau d'affaires au numéro de téléphone figurant sur sa facture. Si le client demeure insatisfait et qu'il désire formuler une plainte portant sur l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture ou de transport de l'électricité, cette plainte peut être formulée par écrit ou verbalement.
- 2.2) La plainte est alors traitée dans les quarante-huit (48) heures de sa formulation. À l'intérieur de ce délai, le chef Services à la clientèle et Revenus ou le directeur Ventes ou le directeur Commercialisation, selon le cas, confirme par écrit au client la position de l'entreprise, en la motivant et en indiquant, s'il y a lieu, le droit de recours à la Régie de l'énergie, dans les trente (30) jours de la transmission de cette position.

Annexe J  
Page 3 de 3

|        |     |
|--------|-----|
| L.L.   | ___ |
| C.R.T. | ___ |
| F.T.   | ___ |

## ANNEXE K

### **Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à Hydro-Sherbrooke 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. Plainte 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 d'Hydro-Sherbrooke. 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 à 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 d'Hydro-Sherbrooke 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 suivants de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

**6. Plainte 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 d'Hydro-Sherbrooke 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 sur la Régie de l'énergie*.

Annexe K  
Page 2 de 2

|        |       |
|--------|-------|
| L.L.   | _____ |
| C.R.T. | _____ |
| F.T.   | _____ |

## ANNEXE L

### **Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à la Ville de Coaticook 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. Plainte 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 trésorier**

Si le client est insatisfait de la réponse obtenue du service à la clientèle, il peut s'adresser au trésorier de la Ville de Coaticook. Toute plainte au trésorier 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 à 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 trésorier**

Le trésorier de la Ville communique sa décision par écrit au plaignant dans un délai de soixante (60) jours de la réception de la plainte.

La décision du trésorier est motivée et indique la possibilité de recours à la Régie de l'énergie en vertu des articles 94 et suivants de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

**6. Plainte 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 trésorier 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 trésorier 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 trésorier est transmise au client et elle est soumise à la procédure prévue aux articles 94 à 101 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

Annexe L  
Page 2 de 2

|        |     |
|--------|-----|
| L.L.   | ___ |
| C.R.T. | ___ |
| F.T.   | ___ |

## ANNEXE M

### **Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à Société en commandite Gaz Métropolitain concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage du gaz naturel**

1. Tout consommateur de Société en commandite Gaz Métropolitain (« Gaz Métropolitain ») ayant une demande à formuler concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture et d'emmagasinage de gaz naturel doit l'adresser, en premier lieu, au personnel des Services à la clientèle au numéro de téléphone ou à l'adresse apparaissant sur sa facture de gaz.
2. Gaz Métropolitain donnera suite à toute demande formulée par un consommateur en la réglant, si possible, dès sa formulation et en lui assurant un traitement conforme aux tarifs et aux conditions de transport, de fourniture ou d'emmagasinage de gaz naturel autorisés par la Régie de l'énergie (« Régie ») et ce, dans le respect des pratiques commerciales du distributeur.
3. Gaz Métropolitain envoie annuellement à l'ensemble de sa clientèle un feuillet d'information décrivant sa procédure d'examen des plaintes des consommateurs et indiquant le recours prévu à la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

#### **Procédure interne d'examen des plaintes**

1. Si le consommateur estime qu'il n'a pas obtenu une réponse satisfaisante du personnel des Services à la clientèle de Gaz Métropolitain, il peut présenter une plainte écrite au coordonnateur aux plaintes. Sur demande, l'assistance requise est accordée au consommateur dans la formulation de sa plainte et il lui est permis de présenter ses observations. La plainte écrite doit en spécifier l'objet et inclure les informations nécessaires à sa compréhension.
2. Au plus tard dans les soixante (60) jours de la date de la réception de la plainte écrite du consommateur, le coordonnateur aux plaintes lui notifie, par écrit, la décision de Gaz Métropolitain en spécifiant les motifs. Le coordonnateur aux plaintes indique également au consommateur que, s'il est en désaccord avec cette décision, il peut, dans les trente (30) jours de la date à laquelle elle lui a été transmise, demander à la Régie d'examiner sa plainte conformément à la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

### **Procédure particulière en cas d'avis préalable d'interruption ou de service interrompu**

3. Si un avis préalable d'interruption de la fourniture de gaz a été transmis par Gaz Métropolitain au consommateur pour défaut de paiement d'un compte, ou si le service de fourniture est déjà interrompu pour cette raison, alors :
  - i) le consommateur peut présenter sa plainte de façon verbale ou écrite;
  - ii) le coordonnateur aux plaintes rend par écrit la décision de Gaz Métropolitain sur cette plainte dans les quarante-huit (48) heures de sa réception.

### **Les délais**

4. Le consommateur prendra note des dispositions suivantes de la *Loi sur la Régie de l'énergie* quant aux délais pour exercer ses droits en matière de plaintes visées par le chapitre VII de la loi.

**article 93** : 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 trente (30) jours de la date où la décision a été transmise par 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 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 distributeur des motifs de sa décision.

Annexe M  
Page 3 de 3

|        |   |
|--------|---|
| L.L.   | — |
| C.R.T. | — |
| F.T.   | — |