

# **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*.