



HYDRO-JOLIETTE

PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Aux abonnés d'Hydro-Joliette concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité.

Hydro-Joliette accorde une importance prépondérante à la qualité de son service à la clientèle. Si vous n'êtes pas satisfait et que vous croyez que nos règlements n'ont pas été respectés, vous pouvez formuler une plainte conformément à une décision de la Régie de l'énergie.

POUR FORMULER UNE PLAINTE

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de notre représentant du service à la clientèle, vous pouvez formuler une plainte écrite au directeur d'Hydro-Joliette. Vous devez inclure une explication détaillée de la situation, les résultats attendus, et nous indiquer où nous pouvons vous joindre.

Vous pouvez communiquer avec un agent au **450 753-8111** qui pourra vous assister dans la formulation de votre plainte et vous permettre d'expliquer vos observations.

DEUXIÈME RECOURS

Par voie postale, la plainte doit nous parvenir à l'adresse suivante :

Directeur
HYDRO-JOLIETTE
485, rue P.-H.-Desrosiers
Joliette (Québec) J6E 6H2

Le directeur étudiera votre dossier, fera les consultations nécessaires et vous communiquera une réponse complète par écrit dans les soixante (60) jours.

Par courriel : hydro@ville.joliette.qc.ca

DERNIER RECOURS

Si vous êtes insatisfait de la réponse du directeur, vous pouvez vous adresser au secrétaire de la Régie de l'énergie dans les trente (30) jours, à l'adresse suivante :

Régie de l'énergie
Tour de la Bourse, case postale 001
800, Place Victoria
2e étage, bureau 255
Montréal (Québec) H4Z 1A2

PLAINTES URGENTES

Si un avis d'interruption a été transmis ou si le service a été interrompu, vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale à HYDRO-JOLIETTE au **450 753-8100**. On vous communiquera une réponse par écrit dans un délai de quarante-huit (48) heures.

