

PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE D'EXAMEN DES PLAINTES

**PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE D'EXAMEN DES PLAINTES DES CLIENTS
DES SERVICES DE TRANSPORT D'HYDRO-QUÉBEC TRANSÉNERGIE EN MATIÈRE DE REJET
D'UNE DEMANDE DE SERVICE DE TRANSPORT**

1. Pour toute question urgente relative au rejet d'une demande de service de transport, dont la date prévue de début du service se situe à l'intérieur d'un délai de quatre-vingt-dix (90) jours, le client est invité à contacter le délégué commercial s'il ne l'a pas encore fait.
2. Si le client a déjà communiqué avec le délégué commercial et qu'aucune entente n'est intervenue, il peut présenter à ce dernier une plainte, par écrit, en précisant les informations nécessaires à la compréhension de sa plainte et en précisant la solution recherchée. Sur demande, le délégué commercial assiste le client dans la formulation de sa plainte.
3. Le délégué commercial enregistre la plainte et recherche, en concertation avec le directeur Commercialisation, des solutions afin d'en arriver à une entente avec le client.
4. Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite par Hydro-Québec TransÉnergie, le client reçoit une réponse écrite du directeur Commercialisation. Cette réponse informe le client de la position retenue, des motifs appuyant cette position et de son droit de recours à la Régie de l'énergie, si le client est en désaccord avec la décision rendue par Hydro-Québec TransÉnergie.