

**TEXTES DE L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION
DE LA PLAINE DU CLIENT ET
DE LA CONFIRMATION DU PROLONGEMENT DU DÉLAI
DE TRAITEMENT DE LA PLAINE**

(SUIVANT LA DÉCISION D-2018-156 RENDUE PAR LA RÉGIE LE 1^{ER} NOVEMBRE 2018)

1 Dans sa décision D-2018-156, la Régie approuve la proposition du Distributeur d'ajouter
2 dans la procédure d'examen des plaintes une mention à l'effet qu'un accusé de réception est
3 transmis au client une fois sa plainte reçue¹.

4 La Régie approuve également :

- 5 • Le délai de 30 jours pour le traitement d'une plainte² ;
- 6 • Le fait que le délai de traitement de 30 jours commence à courir à partir de la date de
7 l'accusé de réception³ ;
- 8 • La possibilité de convenir avec le client d'un report d'une durée maximale de 60 jours
9 additionnels pour traiter la plainte au-delà du délai initial de 30 jours⁴.

10 Conformément à la décision D-2018-156 de la Régie, le Distributeur dépose pour
11 commentaires :

- 12 • le texte de l'accusé de réception qui permettra de mieux informer le client des
13 différents délais liés à sa plainte, notamment celui applicable à son traitement et celui
14 lui permettant d'introduire un recours à la Régie, le cas échéant ;
- 15 • le texte de la lettre qui serait transmise au client à la suite du report convenu avec lui.

¹ Décision D-2018-156, paragraphe 49.

² *Idem*, paragraphe 60.

³ *Idem*, paragraphe 65.

⁴ *Idem*, paragraphe 72.

1. TEXTE DE L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Date

Nom

Adresse

V/référence

N/Réf. : xxxxxx

Objet : Accusé de réception – Plainte

Lieu de consommation : adresse

Madame,
Monsieur,
Maître,

Nous avons bien reçu votre plainte. Un agent ou une agente du Service des plaintes d'Hydro-Québec communiquera avec vous afin d'y donner suite dans les meilleurs délais.

En vertu de la procédure d'examen des plaintes approuvée par la Régie de l'énergie, Hydro-Québec dispose de 30 jours à partir de la date de cet accusé de réception pour rendre sa décision, à moins qu'elle ne s'entende avec vous pour prolonger ce délai.

À défaut de rendre sa décision dans le délai prévu, Hydro-Québec sera réputée avoir rejeté votre plainte et vous avoir transmis sa décision. Dans les 30 jours suivant la date où Hydro-Québec vous aura transmis sa décision ou la date à laquelle elle sera réputée avoir rejeté votre plainte, vous pourrez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte si celle-ci porte sur l'application d'un tarif ou d'une condition de service.

Nous vous remercions de votre attention et vous transmettons, Madame, Monsieur, Maître, nos meilleures salutations.

Le Service des plaintes d'Hydro-Québec
C. P. 11731, succursale Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 6R2
Télécopieur : 1 888 558-7879

2. TEXTE DE LA LETTRE CONFIRMANT LA PROLONGATION DU DÉLAI INITIAL DE 30 JOURS

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37

Date

Nom
Adresse

V/référence N/Réf. : xxxxxx

Objet : Prolongation du délai initial de 30 jours pour le traitement de votre plainte
Lieu de consommation : adresse

Madame,
Monsieur,
Maître,

Nous vous écrivons à la suite de l'entretien que nous avons eu avec vous le date. Nous avons alors convenu de prolonger le délai de traitement de votre plainte jusqu'au date, soit pour une période de 60 jours après la date initialement prévue.

À défaut de rendre sa décision dans le délai prévu, Hydro-Québec sera réputée avoir rejeté votre plainte et vous avoir transmis sa décision. Dans les 30 jours suivant la date où Hydro-Québec vous aura transmis sa décision ou la date à laquelle elle sera réputée avoir rejeté votre plainte, vous pourrez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte si celle-ci porte sur l'application d'un tarif ou d'une condition de service.

Nous vous remercions de votre attention et vous transmettons, Madame, Monsieur, Maître, nos meilleures salutations.

Nom de l'agent
Titre de l'agent