



Québec, ce 7 juin 201

8

Me Véronique Dubois
Régie de l'Énergie, 800 Place Victoria
2^e étage, bureau 255, Montréal (Québec)
H4Z 1A2

**PAR COURRIEL
ET DÉPÔT ÉLECTRONIQUE**

Objet : Demande relative à la modification des conditions de service
d'électricité et des frais afférents
Dossier R-3964-2016 Phase 2;
Inclusion de recommandations au document d'argumentation.

Chère
consoeur,

Voici les recommandations à inclure au texte d'argumentation de l'ACEF de Québec. Ces conclusions supplémentaires ont été annoncées lors de l'audience du 7 juin.

À la page 4 de l'argumentation la recommandation suivante doit se placer tout en haut de la page, immédiatement avant l'intertitre « Obligation d'informer le client sur ses recours », avant le paragraphe 14.

« L'ACEF de Québec demande que la Régie ordonne au Distributeur d'appliquer les mesures nécessaires afin de pouvoir recenser les données permettant une meilleure compréhension de la qualité et de l'efficacité de son service de traitement des plaintes ».

À la page 5, en bas de la page, ajouter la troisième recommandation suivante :

« de recenser les causes des plaintes portées en appel ayant fait l'objet d'un règlement à l'amiable ».

Espérant le tout conforme, veuillez agréer, chère consœur, mes salutations distinguées.

Denis Falardeau
Avocat
ACEF de Québec