

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 d'un délai de 30 jours à partir de la date du présent e-act 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

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 ~~ce~~ ce ~~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