

## Procédures d'examen des plaintes du Service électrique de Ville d'Alma:

Ville d'Alma accorde une importance prépondérante à la qualité du service offert aux clients de son réseau électrique. Si vous n'êtes pas satisfait concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service de fourniture d'électricité, nous vous invitons à suivre la présente procédure d'examen des plaintes afin de trouver une solution à votre problème.

### Procédure normale d'examen des plaintes :

<b>Étape 1 Communiquer avec le Service à la clientèle de l'électricité de Ville d'Alma</b>	Avant toute chose, si vous avez des questions ou un motif d'insatisfaction, veuillez communiquer avec notre service à la clientèle, au 418 669-5405 ou vous présenter à l'édifice des travaux publics situé au 900, avenue Bombardier à Alma, et ce, pendant nos heures d'ouverture. Nos commis à l'électricité ont accès à votre dossier et sont à votre disposition pour en discuter. Dans la plupart des cas, il est possible de trouver une solution à votre problème à ce stade.
<b>Étape 2 Formuler une plainte au responsable du Service électrique de Ville d'Alma</b>	Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par notre service à la clientèle, vous pouvez présenter une plainte écrite au responsable du Service électrique de Ville d'Alma en prenant soin d'inclure une explication détaillée de la situation, les résultats attendus et vos coordonnées.  La plainte doit nous être transmise de l'une des façons suivantes:  Par écrit : <ul style="list-style-type: none"><li>• au moyen du formulaire en ligne disponible à cet effet sur notre site Web au <a href="http://www.ville.alma.qc.ca">www.ville.alma.qc.ca</a></li><li>• par courriel à <a href="mailto:service.electricite@ville.alma.qc.ca">service.electricite@ville.alma.qc.ca</a>; ou</li><li>• par la poste, et ce, à l'adresse suivante :  Ville d'Alma Service des travaux publics Responsable du Service électrique 900, avenue Bombardier Alma (Québec) G8B 7A1</li></ul> Verbalement : <ul style="list-style-type: none"><li>• en communiquant avec le Service à la clientèle de l'électricité de Ville d'Alma. Dans ce cas, le représentant consignera votre plainte verbale et transmettra un résumé écrit au responsable du Service électrique de Ville d'Alma.</li></ul>
	Une fois votre plainte reçue, le responsable du Service électrique de Ville d'Alma vous transmet un accusé de réception mentionnant le délai dont il dispose pour rendre une décision sur votre plainte et les délais liés à un recours à la Régie de l'énergie.  Le responsable du Service électrique de Ville d'Alma dispose de trente (30) jours à partir de la date de transmission de l'accusé de réception pour rendre sa décision.  Dans le délai de trente (30) jours, le responsable du Service électrique de Ville d'Alma vous transmet par écrit, à la suite de l'examen de la plainte, sa décision motivée qui présente son point de vue et la solution proposée et indique le droit de recours à la Régie de l'énergie.  À moins de s'être entendu avec vous pour prolonger le délai initial de trente (30) jours suivant la date de son accusé de réception pour une période supplémentaire d'au plus soixante (60) jours, le responsable du Service électrique de Ville d'Alma est réputé avoir rejeté votre demande et vous avoir transmis une décision négative le jour de l'expiration du délai de trente (30) jours, s'il ne vous transmet pas sa décision par écrit dans ce délai.

<p><b>Étape 3</b> <b>Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie</b></p>	<p>Si vous demeurez insatisfait ou si le responsable du Service électrique de Ville d'Alma n'a pas rendu sa décision par écrit dans le délai initial de trente (30) jours ou dans le délai supplémentaire convenu avec vous, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, en lui présentant une plainte écrite. Cette demande doit être faite dans les trente (30) jours suivant la date où la décision vous a été transmise ou est réputée vous avoir été transmise par le responsable du Service électrique de Ville d'Alma. Pour ce faire, vous pouvez choisir de rédiger une lettre ou de remplir le formulaire de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le site Web de la Régie de l'énergie au <a href="http://www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html">www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html</a> ;</li> <li>• par téléphone, à l'un des numéros suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Montréal : 514 873-5050</li> <li>○ sans frais : 1 888 873-2452 ; ou</li> </ul> </li> <li>• par la poste à l'adresse suivante :</li> </ul> <p>Régie de l'énergie Place Victoria Case postale 001, Tour de la Bourse 800, rue du Square-Victoria, bureau 2.55 Montréal (Québec) H4Z 1A2</p> <p>Lorsque votre plainte est rédigée, vous devez la faire parvenir à la Régie de l'énergie par l'un ou l'autre des moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en personne aux bureaux de la Régie de l'énergie ou par la poste à l'adresse indiquée précédemment;</li> <li>• par télécopieur au 514 873-2070; ou</li> <li>• par courriel à <a href="mailto:greffe@regie-energie.qc.ca">greffe@regie-energie.qc.ca</a></li> </ul> <p>Des frais de trente dollars (30 \$) s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie. La Régie de l'énergie offre un service de médiation si les deux parties y consentent. La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.</p>
	<p><b>Délais</b></p> <p>Veillez noter les dispositions suivantes de la Loi sur la Régie de l'énergie quant aux délais applicables à l'exercice des droits en matière de plaintes visées par le chapitre VII de la loi.</p> <p>Article 93 : Le transporteur d'électricité ou le distributeur qui fait défaut de transmettre sa décision dans le délai prévu à cette fin est réputé avoir transmis au plaignant une décision négative le jour de l'expiration de ce délai.</p> <p>Article 94 : Dans les trente (30) jours de la date où la décision a été transmise par le transporteur d'électricité ou le distributeur ou est réputée avoir été transmise, le plaignant peut demander à la Régie d'examiner sa plainte, s'il est en désaccord avec la décision rendue par le transporteur d'électricité ou le distributeur.</p> <p>La Régie peut toutefois procéder à l'examen d'une plainte soumise après l'expiration du délai prévu au premier alinéa si le plaignant n'a pu, pour des motifs sérieux et légitimes, agir plus tôt et qu'il s'en résulte aucun préjudice grave pour le transporteur d'électricité ou le distributeur.</p> <p>Article 99 : La Régie peut refuser ou cesser d'examiner une plainte :</p> <p>1° si elle a des motifs raisonnables de croire qu'elle est mal fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile;</p> <p>2° s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles.</p> <p>Lorsqu'elle refuse ou cesse d'examiner une plainte, la Régie informe par écrit le plaignant et le transporteur d'électricité ou le distributeur des motifs de sa décision.</p>

**Procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption :**

Si le service d'électricité a été interrompu ou si vous avez reçu un avis d'interruption et que vous souhaitez formuler une plainte concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service, vous devez suivre la procédure suivante :

<p><b>Étape 1 Communiquer avec le Service à la clientèle de l'électricité de Ville d'Alma</b></p>	<p>Vous devez d'abord téléphoner au Service à la clientèle de l'électricité de Ville d'Alma, au 418 669-5405. Un employé du Service de l'électricité de Ville d'Alma cherchera une solution à votre problème.</p>
<p><b>Étape 2 Formuler une plainte au responsable du Service électrique de Ville d'Alma</b></p>	<p>Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée, vous pouvez présenter une plainte, par écrit au responsable du Service électrique de Ville d'Alma, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée, ou par téléphone, en composant le 418 669-5061.</p> <p>La plainte peut être transmise de l'une des façons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• au moyen du formulaire en ligne disponible à cet effet sur notre site Web au <a href="http://www.ville.alma.qc.ca">www.ville.alma.qc.ca</a></li><li>• par courriel à : <a href="mailto:service.electricite@ville.alma.qc.ca">service.electricite@ville.alma.qc.ca</a>; ou</li><li>• par la poste, à l'adresse suivante :</li></ul> <p>Ville d'Alma Service des travaux publics Responsable du Service électrique 900, avenue Bombardier Alma (Québec) G8B 7A1</p> <p>Le responsable du Service électrique de Ville d'Alma dispose de 48 heures suivant la réception de votre plainte pour vous répondre par écrit, vous confirmer sa décision et vous indiquer le droit de recours à la Régie de l'énergie.</p> <p>Si le responsable du Service électrique de Ville d'Alma ne vous transmet pas sa décision par écrit dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception de votre plainte, il est réputé avoir rejeté votre plainte et vous avoir transmis une décision négative le jour de l'expiration de ce délai.</p>
<p><b>Étape 3 Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie</b></p>	<p>Si vous demeurez insatisfait ou si le responsable du Service électrique de Ville d'Alma n'a pas rendu sa décision par écrit dans le délai de quarante-huit (48) heures, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, dans les trente (30) jours suivant la date où la décision vous a été transmise ou est réputée vous avoir été transmise par le responsable du Service électrique de Ville d'Alma. Pour ce faire, vous pouvez choisir de rédiger une lettre ou de remplir le formulaire de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• le site Web de la Régie de l'énergie au <a href="http://www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html">www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html</a> ;</li><li>• par téléphone, à l'un des numéros suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Montréal : 514 873-5050</li><li>○ sans frais : 1 888 873-2452 ; ou</li></ul></li><li>• par la poste à l'adresse suivante :</li></ul> <p>Régie de l'énergie Place Victoria Case postale 001, Tour de la Bourse 800, rue du Square-Victoria, bureau 2.55 Montréal (Québec) H4Z 1A2</p> <p>Lorsque votre plainte est rédigée, vous devez la faire parvenir à la Régie de l'énergie par l'un ou l'autre des moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• en personne aux bureaux de la Régie de l'énergie ou par la poste à l'adresse indiquée précédemment;</li><li>• par télécopieur au 514 873-2070; ou</li><li>• par courriel à <a href="mailto:greffe@regie-energie.qc.ca">greffe@regie-energie.qc.ca</a></li></ul> <p>Des frais de trente dollars (30 \$) s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie. La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.</p>

## **Délais**

Veillez noter les dispositions suivantes de la Loi sur la Régie de l'énergie quant aux délais applicables à l'exercice des droits en matière de plaintes visées par le chapitre VII de la loi.

Article 93 : Le transporteur d'électricité ou le distributeur qui fait défaut de transmettre sa décision dans le délai prévu à cette fin est réputé avoir transmis au plaignant une décision négative le jour de l'expiration de ce délai.

Article 94 : Dans les trente (30) jours de la date où la décision a été transmise par le transporteur d'électricité ou le distributeur ou est réputée avoir été transmise, le plaignant peut demander à la Régie d'examiner sa plainte, s'il est en désaccord avec la décision rendue par le transporteur d'électricité ou le distributeur.

La Régie peut toutefois procéder à l'examen d'une plainte soumise après l'expiration du délai prévu au premier alinéa si le plaignant n'a pu, pour des motifs sérieux et légitimes, agir plus tôt et qu'il s'en résulte aucun préjudice grave pour le transporteur d'électricité ou le distributeur.

Article 99 : La Régie peut refuser ou cesser d'examiner une plainte :

1° si elle a des motifs raisonnables de croire qu'elle est mal fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile;

2° s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles.

Lorsqu'elle refuse ou cesse d'examiner une plainte, la Régie informe par écrit le plaignant et le transporteur d'électricité ou le distributeur des motifs de sa décision.