

EXTRAIT DES PROCÈS-VERBAUX DU CONSEIL MUNICIPAL

À une séance ordinaire du conseil municipal de la Ville de Magog tenue à l'hôtel de ville et par visioconférence le mardi 19 mai 2020, lors de laquelle il y avait quorum.

La résolution suivante a été adoptée :

205-2020 Nouvelle procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Magog

ATTENDU QUE conformément à la *Loi sur la Régie de l'énergie*, le service d'Hydro-Magog est doté d'une procédure d'examen des plaintes par les consommateurs;

ATTENDU QUE suite à l'implantation de la mise à jour de la procédure d'examen des plaintes d'Hydro-Québec en avril 2019 et approuvée par la Régie de l'énergie, Hydro-Magog désire mettre à jour sa procédure d'examen;

ATTENDU QU'Hydro-Magog désire également mettre à jour sa procédure d'examen des plaintes afin de réduire le délai maximal pour répondre à une plainte ainsi que de moderniser le processus;

ATTENDU QU'Hydro-Magog désire suivre les meilleures pratiques en la matière;

IL EST proposé par la conseillère Nathalie Pelletier

Qu'Hydro-Magog adopte la nouvelle procédure d'examen des plaintes de ses clients conservée au dossier des archives municipales;

Que la Ville de Magog permette au service d'Hydro-Magog d'entreprendre les démarches nécessaires auprès de la Régie de l'énergie pour l'approbation par cette dernière de la nouvelle procédure d'examen des plaintes faisant partie intégrante de la présente résolution.

ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ

Je soussignée, M^e Sylviane Lavigne, greffière de la Ville de Magog, certifie par les présentes que l'extrait ci-dessus est vrai.

À Magog, le 21 mai 2020.


Greffière - Ville de Magog

