RÉSOLUTIONS DU CONSEIL

WESTMOUNT

COUNCIL RESOLUTIONS

RÉSOLUTION N° 2021-09-220

LORS DE LA SÉANCE ORDINAIRE DU CONSEIL MUNICIPAL DE LA VILLE DE WESTMOUNT TENUE LE 20 SEPTEMBRE 2021 :

RESOLUTION No 2021-09-220

AT THE REGULAR MEETING OF THE MUNICIPAL COUNCIL OF THE CITY OF WESTMOUNT HELD ON SEPTEMBER 20, 2021:

Sont présents / Were present:

La mairesse / The Mayor :	C.M. Smith, présidente / Chairman
Les conseillers / Councillors:	A. Bostock
	M. Brzeski
	P.A. Cutler
	M. Gallery
	K. Kez
	C. Lulham
	C. Peart
	J.J. Shamie

Formant le conseil au complet. / Forming the entire council.

8. ADOPTION - MISE À JOUR DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES CONCERNANT L'APPLICATION D'UN TARIF OU D'UNE CONDITION DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ D'HYDRO WESTMOUNT

8. ADOPTION - UPDATE TO THE COMPLAINT PROCEDURE CONCERNING THE APPLICATION OF A RATE OR A CONDITION FOR THE SUPPLY OF ELECTRICITY FROM HYDRO WESTMOUNT

Il est proposé par le conseiller Shamie, appuyé par la conseillère Gallery

It was moved by Councillor Shamie, seconded by Councillor Gallery

QUE la Procédure d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité d'Hydro Westmount ci-jointe soit adoptée.

THAT the attached Complaint procedure concerning the application of a rate or a condition for the supply of electricity from Hydro Westmount be adopted.

ADOPTÉE À L'UNANIMITÉ

CARRIED UNANIMOUSLY

Christina M. Smith
Mairesse / Mayor

Hadi Hakim
Greffier substitut de la ville /
Substitute City Clerk

HYDRO WESTMOUNT

Procédure d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité

CHAMP D'APPLICATION

Si vous avez un motif d'insatisfaction concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service d'Hydro-Westmount, vous pouvez suivre les procédures suivantes pour faire examiner votre plainte.

Premier recours - SERVICE À LA CLIENTÈLE

Communiquez avec notre équipe du Service à la clientèle d'Hydro-Westmount au 514-925-1414 ou par courriel à l'adresse : serviceshydro@westmount.org. Un employé prendra le temps de répondre à vos questions et cherchera avec vous, le cas échéant, une solution à votre problème.

Deuxième recours - DIRECTEUR D'HYDRO WESTMOUNT

Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par le Service à la clientèle d'Hydro-Westmount, vous pouvez présenter une plainte au directeur d'Hydro- Westmount, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée.

La plainte peut être transmise de l'une des façons suivantes :

Par écrit :

Courriel : westmounthydro@westmount.org (hyperlien nommé « Plainte au Directeur » sur la **page web de HW**)
Courrier : Directeur Service Hydro Westmount
995 chemin Glen
Westmount H3Z 2L8

Verbalement :

- en communiquant avec le Service à la clientèle d'Hydro-Westmount. Dans ce cas, le représentant consignera votre plainte verbale et transmettra un résumé écrit au directeur d'Hydro-Westmount.
- où en communiquant avec le bureau de la direction au 514-989-5400

DÉCISION DU DIRECTEUR D'HYDRO WESTMOUNT

Une fois votre plainte reçue, le directeur d'Hydro-Westmount 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 directeur d'Hydro-Westmount dispose de 30 jours à partir de la date transmission de l'accusé de réception pour rendre sa décision.

Dans le délai de 30 jours, le directeur d'Hydro-Westmount 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 30 jours suivant la date de son accusé de réception pour une période supplémentaire d'au plus 60 jours, le directeur d'Hydro-Westmount est réputé avoir rejeté votre demande et vous avoir transmis une décision négative le jour de l'expiration du délai de 30 jours, s'il ne vous transmet pas sa décision par écrit dans ce délai.

Troisième recours - À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Si vous demeurez insatisfait ou si le directeur d'Hydro-Westmount n'a pas rendu sa décision par écrit dans le délai initial de 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 30 jours suivant la date où la décision vous a été transmise ou est réputée vous avoir été transmise par le directeur d'Hydro-Westmount. 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 :

- le site Web de la Régie de l'énergie (au www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html)
- par téléphone, à l'un des numéros suivants :
  - Montréal : 514 873-5050
  - sans frais : 1 888 873-2452 ; ou
- par la poste à l'adresse suivante :
  Régie de l'énergie
  800, rue du Square-Victoria
  Bureau 2.55
  Montréal (Québec) H4Z 1A2.

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 :

- en personne aux bureaux de la Régie de l'énergie ou par la poste à l'adresse indiquée précédemment;
- par télécopieur au 514 873-2070; ou
- par courriel à greffe@regie-energie.qc.ca

Des frais de 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.

Délais

Veuillez 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 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.

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 :

Première étape - SERVICE À LA CLIENTÈLE

Communiquez avec notre équipe du Service à la clientèle d'Hydro-Westmount au 514-925-1414 ou par courriel à l'adresse : serviceshydro@westmount.org. Un employé prendra le temps de répondre à vos questions et cherchera avec vous, le cas échéant, une solution à votre problème.

Deuxième étape - DIRECTEUR D'HYDRO WESTMOUNT

Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par le Service à la clientèle d'Hydro-Westmount, vous pouvez présenter une plainte, par écrit au directeur d'Hydro- Westmount, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée, où par téléphone en composant le 514-989-5400.

La plainte peut être transmise de l'une des façons suivantes :

Par écrit :

Courriel : westmounthydro@westmount.org (hyperlien nommé « Plainte au Directeur » sur la **page web de HW)**
Courrier : Directeur Service Hydro Westmount
995 chemin Glen
Westmount H3Z 2L8

Le directeur d'Hydro-Westmount dispose de 2 jours ouvrables 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.

Si le directeur d'Hydro-Westmount ne vous transmet pas sa décision par écrit dans les 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.

Troisième étape - À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Si vous demeurez insatisfait ou si le directeur d'Hydro-Westmount n'a pas rendu sa décision par écrit dans le délai de 48 heures, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, dans les 30 jours suivant la date où la décision vous a été transmise ou est réputée vous avoir été transmise par le directeur d'Hydro-Westmount. 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 :

- le site Web de la Régie de l'énergie (au www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html)
- par téléphone, à l'un des numéros suivants :
  - Montréal : 514 873-5050
  - sans frais : 1 888 873-2452 ; ou
- par la poste à l'adresse suivante :
  Régie de l'énergie
  800, rue du Square-Victoria
  Bureau 2.55
  Montréal (Québec) H4Z 1A2.

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 :

- en personne aux bureaux de la Régie de l'énergie ou par la poste à l'adresse indiquée précédemment;
- par télécopieur au 514 873-2070; ou
- par courriel à greffe@regie-energie.qc.ca

Des frais de 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.

Délais

Veuillez noter les dispositions 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 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.

VERSION ANGLAISE À VENIR

HYDRO WESTMOUNT

Complaint procedure concerning the application of a rate or a condition for the supply of electricity

1. SCOPE

This procedure applies to any complaint concerning the application of a rate or condition for the supply of electricity with regard to 86 to 101 of *An Act respecting the Régie de l'énergie* (1996, S.Q., ch.61).

2. First level of claim – CUSTOMER SERVICE

Hydro Westmount attributes great importance to the quality of service offered to their citizens. Do not hesitate to contact our customer service office at (514) 925-1414 for any complaint related to the application of a rate or condition for the supply of electricity. We will be pleased to work with you to resolve your situation.

3. Second level of claim - DIRECTOR OF HYDRO WESTMOUNT

You may address your complaint to the Director of Hydro Westmount if you consider that the answer received from our customer service is unsatisfactory. The complaint should be formulated in writing and include a detailed description of the situation which is the object of the complaint, an indication of the desired outcome and the name, address, telephone number and the account number shown on your bill.

4. DECISION BY THE DIRECTOR OF HYDRO WESTMOUNT

The Director of Hydro Westmount shall communicate his or her written decision to the complainant within 30 working days of receiving the complaint.

5. URGENT COMPLAINT

If a notice of interruption has been transmitted or if service has been interrupted, you may formulate a written or verbal complaint to the Director of Hydro Westmount who shall communicate the reasons of his decision, in writing within 48 hours of receiving the complaint.

6. Third level of claim – RÉGIE DE L'ÉNERGIE

You can ask the Régie de l'énergie to study your complaint if you consider that the decision received from the Director of Hydro Westmount is unsatisfactory. The request must be formulated in writing and shall indicate the reasons for such a request. The request must be sent to the Secretariat of the Régie within 30 days of the date of transmission of the decision of the Director of Hydro Westmount to the customer.

7. ADDRESSES

HYDRO WESTMOUNT
995 Glen Road
Westmount, Qc, H3Z 2L8
Tél. : (514) 925-1414
Fax: (514) 989-5254

RÉGIE DE L'ÉNERGIE
800 Place Victoria, Suite 255
P.O. Box 001
Montreal, Qc, H4Z 1A2
Tél. : (514) 873-5050
Fax: (514) 873-2070