

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE)  
RELATIVE À LA DEMANDE D'APPROBATION DES PROCÉDURES D'EXAMEN DES PLAINTES  
CONCERNANT L'APPLICATION D'UN TARIF OU D'UNE CONDITION DE SERVICE  
DES RÉSEAUX MUNICIPAUX ET DE LA COOPÉRATIVE RÉGIONALE D'ÉLECTRICITÉ  
DE SAINT-JEAN-BAPTISTE DE ROUVILLE (LES DISTRIBUTEURS MUNICIPAUX)**

---

**CLIENTS DE GRANDE PUISSANCE**

- 1. Références :**
- (i) [Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec](#), p. 2 et 3;
  - (ii) [Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec](#), p. 10 et 11;
  - (iii) [Conditions de service d'Hydro-Québec](#), en vigueur le 4 mars 2021, p. 112;
  - (iv) Pièces [B-0003](#), [B-0005](#), [B-0007](#), [B-0009](#), [B-0011](#), [B-0013](#), [B-0015](#), [B-0017](#), [B-0019](#) et [B-0021](#).

**Préambule :**

- (i) La procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec fait une distinction entre les clients de grande puissance et les autres clients en ce qui a trait aux étapes 1 et 2 de la procédure normale d'examen des plaintes.
- (ii) La procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec prévoit une procédure d'examen accéléré relativement à l'établissement du niveau de risque d'un abonnement de grande puissance.

**Demandes :**

- 1.1 Pour chacun des Distributeurs municipaux, veuillez indiquer le nombre actuel de clients de grande puissance, c'est-à-dire les clients dont la puissance à facturer minimale est égale ou supérieure à 5 000 kW (référence (iii)).

**Réponse :**

**Actuellement, les Distributeurs municipaux de la Ville d'Alma, de la Ville d'Amos, de la Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste-de-Rouville et d'Hydro-Jonquière n'ont aucun client dont la puissance à facturer minimale est égale ou supérieure à 5 000 kW.**

**Pour la Ville de Baie-Comeau, il y a actuellement un client dont la puissance à facturer minimale est égale ou supérieure à 5 000 kW.**

**Pour Hydro-Coaticook, il y a actuellement un client dont la puissance à facturer minimale est égale ou supérieure à 5 000 kW.**

**Pour Hydro-Joliette, il y a actuellement deux clients dont la puissance à facturer minimale est égale ou supérieure à 5 000 kW.**

**Pour Hydro-Magog, il y a actuellement deux clients dont la puissance à facturer minimale est égale ou supérieure à 5 000 kW.**

**Pour Hydro-Sherbrooke, il y a actuellement cinq clients dont la puissance à facturer minimale est égale ou supérieure à 5 000 kW.**

**Pour Hydro-Westmount, il y a actuellement un client dont la puissance à facturer minimale est égale ou supérieure à 5 000 kW.**

1.1.1. Veuillez fournir les motifs pour lesquels les procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux (référence (iv)) ne distinguent pas les clients de grande puissance et les autres clients (référence (i)), contrairement à la procédure d'Hydro-Québec.

**Réponse :**

**En raison des structures administratives qui sont différentes de ce que l'on retrouve chez Hydro-Québec, les Distributeurs municipaux n'ont pas de délégués commerciaux ou d'équipes dédiées spécifiquement à la clientèle de grande puissance. Ce sont les mêmes employés qui servent tous les types de clients. Par ailleurs, le faible volume de clients de grande puissance par distributeur municipal ne justifie pas, selon nous, de faire de distinction à cet égard. Voir à cet égard la réponse 1.1.**

1.1.2. Veuillez fournir les motifs pour lesquels les procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux (référence (iv)) ne prévoient pas de procédure d'examen accéléré relativement à l'établissement du niveau de risque d'un abonnement de grande puissance (référence (ii)), contrairement à la procédure d'Hydro-Québec.

**Réponse :**

**La majorité des clients de grande puissance des Distributeurs municipaux se retrouve dans les catégories institutionnelles ou pour un usage cryptographique appliqué aux chaînes de blocs, alors que pour ces catégories, le niveau de risque de crédit du client est spécifiquement codifié dans les conditions de service.**

**Dans les faits, soulignons qu'en raison de l'importance relative des clients de grande puissance au sein des Distributeurs municipaux, le traitement est**

généralement très rapide pour tout ce qui touche cette clientèle, incluant le traitement des plaintes. Il faut également savoir que la quantité de clients dans cette catégorie est assez stable d'année en année.

Pour Hydro-Sherbrooke, par exemple et jusqu'à présent, aucun cas n'a fait l'objet de l'évaluation de la cote de crédit.

L'objectif est de simplifier la procédure en éliminant la gestion des cas peu probable. Pour ces raisons et considérant le faible volume de clients de grande puissance par distributeur municipal, il n'était pas nécessaire, selon nous, de faire de distinction à cet égard.

## SERVICE À LA CLIENTÈLE

2. **Références :**
- (i) [Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec](#), p. 2;
  - (ii) [Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec](#), p. 4;
  - (iii) Pièces [B-0003](#), [B-0005](#), [B-0007](#), [B-0009](#), [B-0011](#), [B-0013](#), [B-0015](#), [B-0017](#), [B-0019](#) et [B-0021](#).

### **Préambule :**

(i) La procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec mentionne qu'« [a]u besoin, un représentant des Services à la clientèle d'Hydro-Québec vous aidera à formuler votre plainte ».

(ii) La procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec prévoit ce qui suit :

*« Votre dossier sera attribué à un employé du Service des plaintes d'Hydro-Québec qui communiquera avec vous, examinera votre plainte, recherchera une solution et assurera le suivi auprès de vous. L'employé explorera les options qui s'offrent à vous dans les circonstances, dans un souci de respect et d'équité envers l'ensemble de la clientèle ».*

### **Demandes :**

- 2.1 Veuillez fournir les motifs pour lesquels les procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux (référence (iii)) ne prévoient pas de disposition équivalente à celle de la référence (i).

**Réponse :**

**Dans un premier temps, dans le contexte où les Distributeurs municipaux acceptent désormais de consigner les plaintes verbales, cette distinction nous apparaissait peu utile. D'ailleurs, pour limiter les risques d'écarts d'interprétation, certains Distributeurs municipaux pourraient procéder avec un enregistrement pour le traitement des plaintes verbales. Dans ce cas, les plaignants sont informés que leur conversation est enregistrée.**

**De plus, l'utilisation du terme « aider » peu avoir une portée très large. Par expérience, les Distributeurs municipaux remarquent que, souvent, l'aide demandée revient à une rédaction à la place du client et cela augmente le risque de biais ou d'erreur d'interprétation de la part des Distributeurs municipaux.**

- 2.2 Veuillez fournir les motifs pour lesquels les procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux (référence (iii)) ne prévoient pas de disposition équivalente à celle de la référence (ii).

**Réponse :**

**En raison des structures administratives qui sont différentes de ce que l'on retrouve chez Hydro-Québec, les Distributeurs municipaux n'ont pas de service des plaintes. C'est pourquoi ce paragraphe a été enlevé.**

**Dans les faits, un client ayant formulé une plainte est généralement rappelé par un gestionnaire qui se spécialise dans le domaine relié à la plainte. Par ailleurs, les procédures d'examen des plaintes déposées par les Distributeurs municipaux prévoient en toute première étape que l'employé qui prend l'appel se charge de répondre aux questions du client et cherche avec ce dernier, le cas échéant, une solution à son problème. L'étape décrite à la référence (ii) est donc ainsi respectée.**

3. **Référence :** Pièces [B-0003](#), [B-0005](#), [B-0007](#), [B-0009](#), [B-0011](#), [B-0013](#), [B-0015](#), [B-0017](#), [B-0019](#) et [B-0021](#).

**Préambule :**

Les procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux mentionnent que « [v]ous devez d'abord téléphoner au Service [...] » et que « [si] vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par le Service à la clientèle [...], vous pouvez présenter une plainte [...] [v]erbalement ».

**Demandes :**

- 3.1 Pour chacun des Distributeurs municipaux, veuillez indiquer si toute plainte écrite ou tout résumé écrit d'une plainte verbale est déposé au dossier du client.

**Réponse :**

**Pour tous les Distributeurs municipaux, toute plainte écrite ou tout résumé écrit d'une plainte verbale est déposé au dossier du client dans le système de facturation.**

**Certains Distributeurs municipaux, comme la Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste-de-Rouville, Hydro-Sherbrooke, Hydro-Magog et Hydro-Westmount, par exemple, consignent l'information dans un registre officiel des plaintes, en complément au dossier client.**

- 3.1.1. Dans la négative, veuillez en fournir les raisons.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 3.1**

- 3.1.2. Pour chacun des Distributeurs municipaux, veuillez commenter la faisabilité d'inclure, à la procédure d'examen des plaintes, l'obligation d'un tel dépôt au dossier du client.

**Réponse :**

**Cet ajout est faisable pour tous les Distributeurs municipaux. Toutefois, chaque modification à la présente proposition implique une nouvelle présentation au conseil municipal afin de faire approuver les changements, alors que ceci est déjà une pratique courante dans les processus en place. Considérant ce qui précède et afin de minimiser les délais, il n'est pas nécessaire, selon nous, de spécifier une obligation à cet égard. Par ailleurs et sauf erreur de notre part, cette obligation ne semble pas faire partie de la procédure d'examen des plaintes d'Hydro-Québec.**

- 3.2 Dans le cadre de l'examen d'une plainte écrite ou verbale, veuillez indiquer, pour chacun des Distributeurs municipaux, si un historique des communications entre le plaignant et le distributeur municipal est consigné au dossier du client.

**Réponse :**

**Pour tous les Distributeurs municipaux, à partir du moment où le dossier est considéré comme une plainte, un historique des communications entre le plaignant et le distributeur municipal est consigné au dossier du client.**

**Par ailleurs, pour plusieurs Distributeurs, toute formulation d'une insatisfaction par le client enclenche un processus de consignation et ainsi, chaque communication verbale ou correspondance écrite est enregistrée au dossier du client.**

3.2.1. Pour chacun des Distributeurs municipaux, veuillez commenter la faisabilité d'inclure, à la procédure d'examen des plaintes, l'obligation d'inscrire au dossier du client un tel historique des communications.

**Réponse :**

**En raison des structures administratives qui n'incluent pas de service des plaintes, ce ne sont pas toutes les communications avec les clients qui sont consignées dans le dossier client. Les communications sont consignées au dossier client lorsque cela est pertinent ou au moment où une plainte officielle écrite ou verbal est reçue.**

**À titre d'exemple, lorsque les représentants au service à la clientèle pensent qu'il existe un risque de plainte, généralement une note est inscrite au dossier client. En réalité, il peut être difficile de déterminer s'il y aura une plainte officielle déposée par le client au moment de l'appel. Une obligation formelle à cet effet dans la procédure de plainte pourrait donc être difficilement réalisable.**

**Toutefois, à partir du moment où le dossier est considéré comme une plainte, un historique des communications entre le plaignant et le distributeur municipal concerné est consigné au dossier du client, tel que mentionné en réponse à la question 3.2. S'agissant d'une pratique courante au moment où la plainte prend forme, nous ne voyons pas la nécessité d'inclure cette obligation dans la procédure d'examen des plaintes. Par ailleurs et sauf erreur de notre part, cette obligation ne semble pas faire partie de la procédure d'examen des plaintes d'Hydro-Québec. Voir également la réponse à la question réponse 3.1.2.**

## PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DU SERVICE ÉLECTRIQUE DE LA VILLE D'ALMA

4. **Références :**
- (i) Pièce [B-0003](#), p. 1;
  - (ii) Pièces [B-0003](#), [B-0005](#), [B-0007](#), [B-0009](#), [B-0011](#), [B-0013](#), [B-0015](#), [B-0017](#), [B-0019](#), p. 1 et [B-0021](#), p. 2.

### Préambule :

- (i) La procédure normale d'examen des plaintes du Service électrique de Villa d'Alma prévoit ce qui suit :

*« 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 ». [nous soulignons]*

- (ii) Les procédures normales d'examen des plaintes des autres Distributeurs municipaux prévoient ce qui suit :

*« Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par [...], vous pouvez présenter une plainte [...], en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée ». [nous soulignons]*

### Demandes :

- 4.1 Veuillez exposer les raisons pour lesquelles le Service électrique de Ville d'Alma a retenu les extraits suivants : « *Si vous n'êtes pas satisfait* » et « *en prenant soin d'inclure une explication détaillée de la situation, les résultats attendus et vos coordonnées* » (référence (i)), alors que les autres Distributeurs municipaux ont retenu les extraits suivants : « *Si vous êtes insatisfait* » et « *en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée* » (référence (ii)).

### Réponse :

**Il y a eu une erreur entre la version adoptée par le conseil municipal (B-0003) et la version finale du document qui aurait dû être adopté par le conseil (ALMA 1 révisé). Il s'agit du vocabulaire utilisé auparavant par le Service électrique de la Ville d'Alma.**

**La procédure d'examen des plaintes dans sa version finale (ALMA 1 révisé) corrige les écarts entre les extraits cités au préambule. Les représentants de la Ville d'Alma sont actuellement dans le processus d'approbation de ce document révisé par le conseil municipal. La résolution formelle devrait être disponible au début du mois d'avril 2022. Dès que possible, elle sera déposée au présent dossier.**

4.2 Veuillez exposer les raisons pour lesquelles le Service électrique de Ville d'Alma demande de présenter une plainte « écrite » (référence (i)), alors que, d'une part, il est prévu plus loin qu'une plainte peut être transmise verbalement et que, d'autre part, les autres Distributeurs municipaux demandent de présenter une plainte sans spécifier que celle-ci doit être écrite (référence (ii)).

**Réponse :**

**Voir la réponse 4.1.**

### MOYENS DE COMMUNICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

5. **Références :**
- (i) Pièce [B-0002](#), par. 15 et 16;
  - (ii) [Loi sur la Régie de l'énergie \(la Loi\)](#), art. 89.

**Préambule :**

(i) « 15. *Les Demanderesses continueront de communiquer une fois par année à leurs clients les nouvelles procédures en indiquant le recours possible devant la Régie et ce, tel que requis par l'article 89 de la LRÉ. Toutefois, les Demanderesses souhaiteraient pouvoir adopter des moyens de communication électronique pour ce faire. Elles demandent donc à la Régie de confirmer que les moyens proposés ci-après sont acceptables eu égard à l'obligation qui leur incombe en vertu de l'article 89 de la LRÉ;*

*16. À titre d'exemple, les Demanderesses proposent d'informer leurs clients quant au recours devant la Régie et quant à l'existence des procédures d'examen des plaintes directement sur les factures électroniques et/ou papiers en fournissant le lien Internet vers ces procédures, tout en invitant les clients souhaitant obtenir une copie papier desdites procédures d'en faire la demande auprès du service à la clientèle de leur réseau; » [nous soulignons]*

(ii) « 89. *Le transporteur d'électricité ou tout distributeur envoie une fois par année à ses clients un feuillet d'information décrivant la procédure et indiquant le recours à la Régie prévu à la section III. » [nous soulignons]*

**Demandes :**

5.1 Veuillez indiquer les moyens actuellement utilisés par les Distributeurs municipaux pour répondre à l'obligation prévue à l'article 89 de la Loi.



**Réponse :**

**Dans un premier temps, il faut savoir que les Distributeurs municipaux de la Ville d'Alma, de la Ville d'Amos, de la Ville de Baie-Comeau et d'Hydro-Joliette n'ont actuellement pas de portail Web offert à la clientèle. Pour ces Distributeurs, la facturation se fait entièrement par l'envoi de courrier.**

**Quant au processus :**

**Pour la Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste-de-Rouville, avant l'année 2020, un feuillet d'information papier était envoyé une fois par année à tous les membres. En 2020, une fois dans l'année, une mention est ajoutée à une facture pour informer les membres de l'endroit où trouver la procédure sur le site Web et spécifiant que la procédure est disponible aux bureaux de la Coopérative. Pour l'année 2021, dû à un changement de personnel, cette stratégie d'information pour les membres inscrits à la facture papier n'a pas été complétée. Toutefois, l'information était, et est toujours, disponible sur le site Web. Pour 2022, la procédure d'examen des plaintes sera envoyée en avril dans un feuillet explicatif à tous les membres inscrits à la facture papier. Ce processus est maintenant automatisé.**

**Pour Hydro-Joliette, un dépliant papier est envoyé une fois par année à tous les clients. De plus, pour 2022, l'information sera rendue disponible sur le site Web de la Ville.**

**Pour Hydro-Jonquière, depuis plusieurs années, la procédure d'examen des plaintes est disponible en tout temps sur le site Web de la Ville de Saguenay. Une mention est inscrite à l'endos des factures informant les clients qui le souhaitent de communiquer avec le service à la clientèle au sujet de toute insatisfaction.**

**Pour le service d'électricité de la Ville d'Alma, avant 2022, un dépliant papier était envoyé une fois par année à tous les clients. Cette année, sujet à la décision de la Régie, une inscription distincte sera placée sur la facture papier (une fois dans l'année) spécifiant l'endroit où trouver la procédure d'examen des plaintes sur le site Web.**

**Pour le service d'électricité de la Ville de Baie-Comeau, un dépliant papier est envoyé une fois par année à tous les clients, en attendant l'approbation par la Régie de la nouvelle procédure d'examen des plaintes.**

**Pour tous les autres Distributeurs municipaux, avant l'année 2021, un dépliant papier était envoyé une fois par année à tous les clients. En 2021, étant donné la demande imminente quant à la modification des procédures des plaintes, une inscription distincte a été placée sur la facture (une fois dans l'année) spécifiant l'endroit où trouver la procédure d'examen des plaintes sur le site Web.**

**Pour Hydro-Sherbrooke, Hydro-Magog, la Ville d'Alma et la Ville d'Amos, une mention est présente de façon permanente à l'endos des factures informant de la**

**procédure d'examen des plaintes ou invitant le client à communiquer avec le service à la clientèle pour toute question ou pour un motif d'insatisfaction.**

**Pour Hydro-Sherbrooke et Hydro-Coaticook, pour 2021, pour les clients qui reçoivent leur facture en ligne, une phrase mentionnant l'endroit où trouver la procédure d'examen des plaintes a été ajoutée (une fois dans l'année) au courriel les informant que leur facture est disponible sur leur portail client. Sur le portail client, une mention spécifique a également été ajoutée dans un carrousel sous forme d'image et référant au site Web.**

- 5.2 Veuillez indiquer si des moyens de communication, autres que ceux identifiés au paragraphe 16 de la référence (i), ont été envisagés par les Distributeurs municipaux afin de répondre à l'obligation prévue à l'article 89 de la Loi.

**Réponse :**

**Aucun moyen autre que ceux décrits à la réponse 5.1 n'a été envisagé par les Distributeurs municipaux afin de répondre à l'obligation prévue à l'article 89 de la Loi.**

- 5.2.1. Dans l'affirmative, veuillez les décrire et, le cas échéant, fournir les motifs pour lesquels ils n'ont pas été retenus aux fins du présent dossier.

**Réponse :**

**Voir la réponse 5.2.**

- 5.3 Veuillez indiquer si l'ajout annuel, au courriel d'envoi de la facture électronique, d'un message et d'un lien internet référant à la procédure d'examen des plaintes a été envisagé par les Distributeurs municipaux.

**Réponse :**

**Voir la réponse 5.1. Cette proposition a été envisagée par plusieurs Distributeurs municipaux. C'est d'ailleurs ce qui a été fait par certains l'an dernier. Toutefois, puisqu'il est proposé d'inscrire un message sur la facture, l'obligation d'une inscription spécifique dans le courriel d'envoi n'a pas été retenue par tous, principalement pour éviter une forme de dédoublement du message. Ceci dit, rien n'empêche certains Distributeurs de le faire dans la pratique courante.**

- 5.3.1. Dans l'affirmative, veuillez fournir les motifs pour lesquels cet ajout n'a pas été retenu aux fins du présent dossier.

**Réponse :**

**Nous réitérons que les Distributeurs de la Ville d'Alma, de la Ville d'Amos, de la Ville de Baie-Comeau et Hydro-Joliette n'ont actuellement pas de portail Web offert à la clientèle. Actuellement, pour ces Distributeurs municipaux, il ne serait pas possible de répondre à une telle obligation. Voir également la réponse 5.3.**

- 5.3.2. Veuillez commenter la faisabilité, dans le cadre de l'envoi de factures électroniques, d'ajouter ce moyen de communication à ceux identifiés au paragraphe 16 de la référence (i).

**Réponse :**

**Cet ajout est faisable pour tous les Distributeurs municipaux offrant le portail Web.**

- 5.4 Veuillez indiquer si l'envoi annuel de la version papier de la procédure d'examen des plaintes a été envisagé par les Distributeurs municipaux pour les clients recevant des factures papier.

**Réponse :**

**Oui.**

- 5.4.1. Dans l'affirmative, veuillez fournir les motifs pour lesquels un tel envoi n'a pas été retenu aux fins du présent dossier.

**Réponse :**

**Dans l'ensemble, c'est dans un souci environnemental et de réduction des coûts que la présente demande est formulée. Les documents papiers seraient rendus disponibles sur demande seulement.**

- 5.4.2. Veuillez commenter la faisabilité, dans le cadre de l'envoi de factures papier, d'ajouter ce moyen de communication à ceux déjà identifiés au paragraphe 16 de la référence (i).

**Réponse :**

**C'est toujours faisable. Toutefois, cette alternative n'est pas celle souhaitée en raison du souci environnemental et de l'objectif quant à la réduction des coûts. De plus, la proposition implique que le dépliant papier serait toujours rendu disponible sur demande et les clients avisés, une fois par année.**

5.5 Les Distributeurs municipaux proposent d'ajouter sur les factures papier un lien internet permettant d'obtenir en ligne la procédure d'examen des plaintes. Ils proposent également d'inviter les clients souhaitant obtenir une version papier de cette procédure d'en faire la demande auprès du service à la clientèle.

5.5.1. Veuillez exposer les éléments qui ont motivé ces propositions plutôt que de procéder, par défaut, à l'envoi de la version papier de la procédure d'examen des plaintes aux clients recevant des factures papier.

**Réponse :**

**Voir les réponses aux questions 5.4.1 et 5.4.2.**

5.5.2. Veuillez élaborer sur le caractère adapté de ces propositions pour les clients désirant toujours recevoir une facture papier.

**Réponse :**

**D'abord, nous réitérons que la proposition implique que la procédure papier serait toujours rendu disponible sur demande et les clients en seraient avisés, une fois par année.**

**Par expérience, les représentants des Distributeurs municipaux constatent que pour plusieurs clients, il y a une différence notable entre le fait de recevoir un document papier, tel une facture, comparativement à un « feuillet ». On constate qu'une facture représente un élément plus formel qui capte l'attention du lecteur. À l'inverse, un feuillet qui s'apparente à une publicité impose moins de crédibilité au message et est d'avantage susceptible de ne pas rejoindre son objectif.**

5.5.3. Veuillez expliquer la manière dont ces propositions permettront aux Distributeurs municipaux de répondre à l'obligation prévue à l'article 89 de la Loi.

**Réponse :**

**Nous croyons que l'idée principale derrière l'article 89 de la Loi est que la clientèle soit informée de l'existence et des particularités entourant les processus d'examen des plaintes afin de permettre aux clients de porter plainte en cas de différend avec un distributeur municipal.**

**Nous croyons qu'il faut adopter une interprétation évolutive de cet article et que conséquemment il est tout à fait raisonnable et actuel d'intégrer l'idée d'un « envoi électronique » à l'interprétation du mot « feuillet ».**

**Le souhait des Distributeurs municipaux est d'évoluer avec leur clientèle et ainsi d'utiliser des moyens technologiques plus contemporains et répondant mieux à leurs besoins.**

**Enfin, en inscrivant l'indication sur les factures nous nous assurons que tous les clients soient informés adéquatement.**