

## Procédures d'examen des plaintes des clients du Service de l'électricité de la Ville d'Alma

La Ville d'Alma accorde une importance prépondérante à la qualité du service offert aux clients de son réseau électrique. Si vous avez un motif d'insatisfaction 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</b> <b>Communiquer avec le Service de l'électricité de la Ville d'Alma</b>	<p>Avant toute chose, si vous avez des questions ou un motif d'insatisfaction, veuillez communiquer avec le Service de l'électricité de la Ville d'Alma au 418 669-5405, 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.</p> <p>Dans la plupart des cas, il est possible de trouver une solution à votre problème à ce stade.</p>
<b>Étape 2</b> <b>Formuler une plainte au responsable du Service électrique de la Ville d'Alma</b>	<p>Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par notre service à la clientèle, vous pouvez présenter une plainte au responsable du Service électrique de la Ville d'Alma, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée.</p> <p>La plainte peut être transmise de l'une des façons suivantes:</p> <p><b>Par écrit :</b></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 :  Responsable du Service électrique Service des travaux publics Ville d'Alma 900, avenue Bombardier Alma (Québec) G8B 7A1</li></ul> <p><b>Verbalement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• en communiquant avec le Service à la clientèle de l'électricité de la Ville d'Alma. Dans ce cas, un représentant consignera votre plainte verbale et transmettra un résumé écrit au responsable du Service électrique de la Ville d'Alma.</li></ul> <p>Une fois votre plainte reçue, le responsable du Service électrique de la 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.</p> <p>Le responsable du Service électrique de la Ville d'Alma dispose de 30 jours à partir de la date de transmission de l'accusé de réception pour rendre sa décision.</p> <p>Dans le délai de 30 jours, le responsable du Service électrique de la 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.</p> <p>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 responsable du Service électrique de la Ville d'Alma 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.</p>

**Étape 3**  
**Soumettre votre**  
**plainte en appel**  
**à la Régie de**  
**l'énergie**

Si vous demeurez insatisfait ou si le responsable du Service électrique de la Ville d'Alma 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 responsable du Service électrique de la 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 :

- le site Web de la Régie de l'énergie au [www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html](http://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  
Place Victoria  
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](mailto: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**

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 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.

<b>Étape 1</b> <b>Communiquer avec le Service à la clientèle de l'électricité de la Ville d'Alma</b>	Vous devez d'abord téléphoner au Service à la clientèle de l'électricité de la Ville d'Alma, au 418 669-5405. Un employé du Service de l'électricité de la Ville d'Alma cherchera une solution à votre problème.
<b>Étape 2</b> <b>Formuler une plainte au responsable du Service électrique de la Ville d'Alma</b>	<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 la Ville d'Alma, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée, ou par téléphone, en composant le 418 669-5160.</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>;</li><li>• par la poste à l'adresse suivante :  Responsable du Service électrique Service des travaux publics Ville d'Alma 140, rue Saint-Joseph Sud Alma (Québec) G8B 3R1; ou</li><li>• par télécopieur au numéro suivant :  418 669-5180.</li></ul> <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 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>
<b>Étape 3</b> <b>Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie</b>	<p>Si vous demeurez insatisfait ou si le responsable du Service électrique de la Ville d'Alma 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 responsable du Service électrique de la 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 :  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</li></ul> <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 30 \$ s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie.</p> <p>La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.</p>

<p><b>Étape 3</b></p> <p><b>Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie (suite)</b></p>	<p><b>Délais</b></p> <p>Veillez noter les dispositions suivantes de la <i>Loi sur la Régie de l'énergie</i> quant aux délais applicables à l'exercice des droits en matière de plaintes visées par le chapitre VII de la loi.</p> <p><b>Article 93 :</b> 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><b>Article 94 :</b> 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.</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><b>Article 99 :</b> 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>
--	--