

EXTRAIT DES PROCÈS-VERBAUX DU CONSEIL MUNICIPAL

À une séance ordinaire du conseil municipal de la Ville de Magog tenue le 6 juin 2022, lors de laquelle il y avait quorum.

La résolution suivante a été adoptée :

208-2022 Adoption de la procédure révisée 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 possède 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 a mis à jour sa procédure d'examen des plaintes afin de réduire le délai maximal pour répondre à une plainte et de moderniser le processus, le tout adopté par la résolution 205-2020 le 19 mai 2020;

ATTENDU QU'il y a lieu d'ajouter une mention dans la procédure d'examen des plaintes afin de répondre à la demande de la Régie de l'Énergie afin qu'elle puisse approuver la procédure d'examen des plaintes;

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

IL EST proposé par le conseiller Bertrand Bilodeau

Que la Ville de Magog adopte la procédure révisée d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Magog.

Que la Ville de Magog autorise le service d'Hydro-Magog à entreprendre les démarches nécessaires auprès de la Régie de l'énergie pour l'approbation de la procédure révisée 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 10 juin 2022.



Greffière – Ville de Magog

