

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, veuillez 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.

Au besoin, un employé du Service à la clientèle d'Hydro Westmount vous aidera à formuler votre plainte.

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

Par écrit :

- en remplissant un formulaire en ligne disponible sur westmount.org/hydro-westmount-plainte,
- ou en envoyant un courriel à westmounthydro@westmount.org,
- ou par courrier adressé à :
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.
- ou 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 transmettra 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 ouvrables, à partir de la date de transmission de l'accusé de réception, pour rendre sa décision.

Dans ce délai de 30 jours ouvrables, le directeur d'Hydro Westmount vous transmettra 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.

Si vous ne recevez pas de décision par écrit du directeur d'Hydro Westmount le jour de l'expiration du délai de 30 jours ouvrables, et qu'il n'y a pas eu d'entente avec vous pour une prolongation (de 60 jours ouvrables au maximum) du délai initial de 30 jours ouvrables, le directeur d'Hydro Westmount est réputé avoir rejeté votre demande et vous avoir transmis une décision négative.

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 applicables

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 n'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. 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 au directeur d'Hydro Westmount une plainte par écrit, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée.

Au besoin, un employé du Service à la clientèle d'Hydro Westmount vous aidera à formuler votre plainte.

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

- en remplissant un formulaire en ligne disponible sur westmount.org/hydro-westmount-plainte,
- ou en envoyant un courriel à westmounthydro@westmount.org,
- ou par courrier adressé à :
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 2 jours ouvrables 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 suivants 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 applicables

Veillez 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 n'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.

HYDRO WESTMOUNT

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

SCOPE

If you wish to file a complaint regarding a Hydro Westmount rate or condition of service, please follow the procedures below to have your complaint reviewed.

First level of claim – CUSTOMER SERVICE

Contact our Hydro Westmount Customer Service team at 514-925-1414 or by email at serviceshydro@westmount.org. An employee will take the time to answer your questions and will work with you to find a solution to your problem.

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 and an indication of the desired outcome.

If needed, a Hydro Westmount Customer Service employee could help you formulate your complaint.

There are many ways to submit your complaint:

- Online form: fill and submit the complaint form available on our web site at westmount.org/hydro-westmount-complaint
- Send an email to westmounthydro@westmount.org
- Mail: By mail to the following address:
Directeur Service Hydro Westmount
995 chemin Glen
Westmount H3Z 2L8
- Phone: contact our Hydro Westmount Customer Service team at 514 925-1414. In this case, the employee will record your verbal complaint and will forward it to the Director of Hydro Westmount.
- Or call the Office of the Director at 514-989-5400.

DECISION BY THE DIRECTOR OF HYDRO WESTMOUNT

Once your complaint has been received, the Director of Hydro Westmount will send you an acknowledgement of receipt mentioning the timeframe he has to render a decision on your complaint and the timeframes related to an appeal to the Régie de l'énergie.

The Director of Hydro Westmount will have 30 days after the acknowledgement of receipt was sent to communicate his decision.

Within these 30 days, following the examination of the complaint, the Director of Hydro Westmount will send you in writing his decision which will present his point of view and the proposed solution. He will also indicate the recourse you can take with the Régie de l'énergie

If you have not received a written decision from the Director of Westmount Hydro when 30 days period expires, and there has been no agreement with you for an extension (of up to 60 business days) of the initial 30 business day period, the Director of Westmount Hydro is deemed to have denied your request and issued a negative decision.

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 or if the Director didn't transmit his or her decision within the initial 30 days or within the timeframe established with you. This request must be completed with 30 days following the date the decision was rendered by the Director of Hydro Westmount. To proceed, you can choose to write a letter or fill the Régie de l'énergie complaint form which can be obtained by one of the following means:

- Web site of the Régie de l'énergie (www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html)
- By phone:
 - Montréal : 514 873-5050
 - Toll free: 1 888 873-2452; or
- By mail at:
Régie de l'énergie
800, rue du Square-Victoria
Bureau 2.55
Montréal (Québec) H4Z 1A2.

Once your complaint has been written, you must send it to the Régie de l'énergie by one of the following means:

- In person at the Régie de l'énergie office listed previously or by mail at the same address;
- By fax at 514 873-2070; or
- By email at greffe@regie-energie.qc.ca

A fee of \$30 applies for the examination of your complaint by the Régie de l'énergie.

The Régie de l'énergie offers a mediation service if both parties agree.

The decision of the Régie de l'énergie is final and with no appeal.

Time limits

Please note the provisions of the Act respecting the Régie de l'énergie regarding the time limits applicable to the exercise of rights with respect to complaints under Chapter VII of the Act.

Article 93: If the electric power carrier or the distributor fails to forward the decision within the allotted time, the electric power carrier or the distributor is deemed to have forwarded a negative decision to the complainant on the day of expiry of that time.

Article 94: Within 30 days of the date on which the decision of the electric power carrier or the distributor is forwarded or deemed to have been forwarded, the complainant, if he disagrees with the decision, may apply to the Régie for the examination of the complaint.

The Régie may, however, examine a complaint filed after the expiry of the time fixed under the first paragraph if the complainant was unable, for serious and valid reasons, to act sooner and if no grave injury to the electric power carrier or the distributor results therefrom.

Article 99: The Régie may refuse or cease to examine a complaint

(1) if the Régie has reasonable grounds to believe that the complaint is unfounded, vexatious or in bad faith or that an intervention on its part would serve no useful purpose;

(2) if more than one year has elapsed since the complainant became aware of the facts on which his complaint is based, unless the delay is justified by exceptional circumstances.

If the Régie refuses or ceases to examine a complaint, it shall inform the complainant and the electric power carrier or the distributor in writing of the reasons for such decision.

ACCELERATED REVIEW PROCEDURE FOR INTERRUPTION OR NOTICE OF INTERRUPTION

If a notice of interruption has been transmitted or if service has been interrupted, you may formulate a complaint in regards to a rate or service conditions by using the following process:

First level of claim – CUSTOMER SERVICE

Contact our Hydro Westmount Customer Service team at 514-925-1414. An employee will take the time to answer your questions and will work with you to find a solution to your problem.

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 and an indication of the desired outcome.

If needed, a Hydro Westmount Customer Service employee could help you formulate your complaint.

There are many ways to submit your complaint:

- Online form: fill and submit the complaint form available on our web site at westmount.org/hydro-westmount-complaint
- Send an email to westmounhydro@westmount.org
- Mail: By mail to the following address:
Directeur Service Hydro Westmount
995 chemin Glen
Westmount H3Z 2L8

The Director of Hydro Westmount has 2 business days following receipt of your complaint to respond to you in writing, confirm his or her decision and advise you of your right to appeal to the Régie de l'énergie.

If the Director of Hydro Westmount does not provide you with a written decision within 2 business days of receiving your complaint, he is deemed to have rejected your complaint and provided you with a negative decision on the day this period expires.

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 or if the director didn't transmit his or her decision within the initial 30 days or within the timeframe established with you. This request must be completed with 30 days following the date the decision was rendered by the Director of Hydro Westmount. To proceed, you can choose to write a letter or fill the Régie de l'énergie complaint form which can be obtained by one of the following means:

- Web site of the Régie de l'énergie (www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html)
- By phone:
 - Montréal : 514 873-5050
 - Toll free: 1 888 873-2452; or
- By mail at:
Régie de l'énergie
800, rue du Square-Victoria
Bureau 2.55
Montréal (Québec) H4Z 1A2.

Once your complaint has been written, you must send it to the Régie de l'énergie by one of the following means:

- In person at the Régie de l'énergie office listed previously or by mail at the same address;
- By fax at 514 873-2070; or
- By email at greffe@regie-energie.qc.ca

A fee of \$30 applies for the examination of your complaint by the Régie de l'énergie.
The decision of the Régie de l'énergie is final and with no appeal.

Time limits

Please note the provisions of the Act respecting the Régie de l'énergie regarding the time limits applicable to the exercise of rights with respect to complaints under Chapter VII of the Act.

Article 93: If the electric power carrier or the distributor fails to forward the decision within the allotted time, the electric power carrier or the distributor is deemed to have forwarded a negative decision to the complainant on the day of expiry of that time.

Article 94: Within 30 days of the date on which the decision of the electric power carrier or the distributor is forwarded or deemed to have been forwarded, the complainant, if he disagrees with the decision, may apply to the Régie for the examination of the complaint.

The Régie may, however, examine a complaint filed after the expiry of the time fixed under the first paragraph if the complainant was unable, for serious and valid reasons, to act sooner and if no grave injury to the electric power carrier or the distributor results therefrom.

Article 99: The Régie may refuse or cease to examine a complaint

- (1) if the Régie has reasonable grounds to believe that the complaint is unfounded, vexatious or in bad faith or that an intervention on its part would serve no useful purpose;
- (2) if more than one year has elapsed since the complainant became aware of the facts on which his complaint is based, unless the delay is justified by exceptional circumstances.

If the Régie refuses or ceases to examine a complaint, it shall inform the complainant and the electric power carrier or the distributor in writing of the reasons for such decision.