

AVIS PUBLIC

APPROBATION DES PROCÉDURES D'EXAMEN DES PLAINTES CONCERNANT L'APPLICATION D'UN TARIF OU D'UNE CONDITION DE SERVICE DES RÉSEAUX MUNICIPAUX D'ÉLECTRICITÉ ET DE LA COOPÉRATIVE RÉGIONALE D'ÉLECTRICITÉ DE SAINT-JEAN-BAPTISTE DE ROUVILLE

Dans le cadre du dossier R-4183-2021 de la Régie de l'énergie, celle-ci a approuvé le 22 septembre 2022 de par sa décision D-2022-114 de nouvelles procédures d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service pour la Ville d'Alma, la Ville d'Amos, la Ville de Baie-Comeau, la Ville de Coaticook, la Ville de Joliette, la Ville de Magog, la Ville de Saguenay, la Ville de Sherbrooke, la Ville de Westmount et la Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste de Rouville (les Distributeurs municipaux d'électricité).

Ces nouvelles procédures s'inscrivent dans une perspective d'amélioration du service à la clientèle et visent, entre autres, à rendre la procédure plus simple et plus claire pour le client, à améliorer le traitement des plaintes, à réduire le délai maximal pour répondre à une plainte et à actualiser les moyens pour transmettre une plainte.

Les nouvelles procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux d'électricité sont accessibles sur leurs sites Internet aux adresses suivantes et, le cas échéant, dans les médias sociaux qui y sont associés :

Ville d'Alma, la Ville d'Amos : [À compléter]

Ville de Baie-Comeau : [À compléter]

Ville de Coaticook : [À compléter]

Ville de Joliette : [À compléter]

Ville de Magog : [À compléter]

Ville de Saguenay : [À compléter]

Ville de Sherbrooke : [À compléter]

Ville de Westmount : [À compléter]

Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste de Rouville : [À compléter]

Les clients désirant formuler une plainte trouveront sur chacun des sites respectifs des Distributeurs municipaux d'électricité l'endroit où les plaintes doivent être adressées.

Par ailleurs, toute personne désirant obtenir une copie papier de la procédure d'examen des plaintes de son Distributeur municipal d'électricité peut en faire la demande auprès du service à la clientèle de ce dernier.

Pour toute information additionnelle, il est possible de communiquer avec le service à la clientèle des Distributeurs municipaux d'électricité.