

HYDRO WESTMOUNT

Procédure d'examen des plaintes concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité

1. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à toute plainte concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité au sens des articles 86 à 101 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (1996, L.Q. ch. 61).

2. Premier recours - SERVICE À LA CLIENTÈLE

Hydro Westmount accorde une très grande importance à la qualité du service offert aux citoyens. N'hésitez pas à communiquer avec notre service à la clientèle au (514) 925-1414 ou par courriel au serviceshydro@westmount.org pour toute plainte relative à l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité. Nous pouvons certainement trouver une solution à votre problème.

3. Deuxième recours - DIRECTEUR D'HYDRO WESTMOUNT

Si vous demeurez insatisfait(e) de la réponse obtenue par nos techniciens du service à la clientèle, il vous est possible de vous adresser par écrit au Directeur d'Hydro Westmount. Veuillez y inclure une explication détaillée de la situation, une indication des résultats recherchés ainsi que votre nom, adresse, numéro de téléphone et le numéro de compte figurant sur votre facture.

Courriel : westmounthydro@westmount.org (hyperlien nommé Plainte au Directeur sur la page web de HW) Courrier : Directeur Service Hydro Westmount

995 chemin Glen
Westmount H3Z 2L8

4. DÉCISION DU DIRECTEUR D'HYDRO WESTMOUNT

Un accusé de réception vous sera transmis une fois la plainte reçue.

Le Directeur d'Hydro Westmount communiquera sa décision par écrit dans un délai de 30 jours ouvrables après la réception de la plainte.

5. PLAINTÉ URGENTE (avis d'interruption ou service interrompu)

1. Veuillez d'abord communiquer avec notre service à la clientèle au (514) 925-1414, un employé d'Hydro Westmount cherchera une solution à votre problème.

2. Si vous demeurez insatisfait(e) de la réponse obtenue par notre service à la clientèle, il vous est possible de vous adresser par écrit au Directeur d'Hydro Westmount. Veuillez y inclure une explication détaillée de la situation, une indication des résultats recherchés ainsi que votre nom, adresse, numéro de téléphone et le numéro de compte figurant sur votre facture.

Par courriel : westmounthydro@westmount.org (hyperlien nommé Plainte au Directeur sur la page web de HW)

Par la poste: Directeur Service Hydro Westmount
995 chemin Glen
Westmount H3Z 2L8

3. Le directeur d'Hydro Westmount communiquera sa décision par écrit dans un délai de 48 heures (heures d'affaires) après la réception de la plainte afin de vous confirmer sa décision et vous indiquez 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 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.

4. 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. Pour ce faire, veuillez suivre le processus indiqué au point 6 ci-dessous.

6. Troisième recours - À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte si vous considérez que la décision rendue par le Directeur d'Hydro Westmount n'est pas satisfaisante. Cette demande doit être adressée, par écrit, au secrétariat de la Régie dans les 30 jours suivant la date de réception de la décision du Directeur d'Hydro Westmount.

Pour de plus amples information concernant le processus de plainte à la Régie de l'énergie, veuillez cliquer sur le lien ci-joint : www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html

7. ADRESSES

HYDRO WESTMOUNT

995, chemin Glen

Westmount, Qc, H3Z 2L8

Tél. : (514) 925-1414

Télécopieur : (514) 989-5254

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

800, place Victoria, Bureau 255

Case postale 001

Montréal, Qc H4Z 1A2

Tél. : (514) 873-5050

Télécopieur : (514) 873-2070