

Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec TransÉnergie

Hydro-Québec
TransÉnergie met tout en
œuvre pour satisfaire au
mieux sa clientèle.

Plus particulièrement,
votre délégué
commercial veille à
établir des conditions
propices à une bonne
relation d'affaires entre
vous et Hydro-Québec
TransÉnergie

Vous pouvez en tout
temps discuter avec lui
de ce qui vous
préoccupe. Il vous
proposera les solutions
les mieux adaptées à
votre situation.

Malgré tout, il pourrait
arriver que vous soyez
insatisfait. Dans ce cas,
vous pouvez porter
plainte, conformément à
la procédure d'examen
des plaintes approuvées
par la Régie de l'énergie.

Pour obtenir satisfaction

Soumettre une plainte à la directrice Commercialisation et affaires réglementaires

Pour toute question non résolue à votre satisfaction
relativement à l'application d'un tarif ou d'une condition
de transport d'électricité, vous pouvez adresser une
plainte à la Directrice Commercialisation, à l'adresse
suivante:

Directrice Commercialisation
Casier postal 10 000
Tour de l'Est, 9^e étage
Montréal (Québec)
H5B 1H7

Vous devez préciser dans votre lettre les informations
nécessaires à la compréhension de votre plainte et la
solution souhaitée. Votre délégué commercial pourra,
sur demande, vous aider à formuler votre plainte et
recueillir vos observations.

La Directrice Commercialisation vous transmettra, par
écrit, la position d'Hydro-Québec TransÉnergie ainsi que
les motifs qui la justifient, au plus tard dans les 60 jours
suivant la réception de la plainte écrite. Si vous n'êtes
pas d'accord avec la décision, vous pourrez alors vous
adresser à la Régie de l'énergie.

Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec TransÉnergie

Procédure accélérée suite au rejet d'une demande de service de transport

Pour toute question urgente relative au rejet d'une demande de service de transport, dont la date prévue de début du service se situe à l'intérieur d'un délai de quatre-vingt-dix (90) jours, le client est invité à contacter le délégué commercial s'il ne l'a pas encore fait.

Si le client a déjà communiqué avec le délégué commercial et qu'aucune entente n'est intervenue, il peut présenter à ce dernier une plainte. Cette plainte doit être déposée par écrit, en précisant les informations nécessaires à la compréhension de sa plainte et en précisant la solution recherchée. Sur demande, le délégué commercial assiste le client dans la formulation de sa plainte.

Le délégué commercial enregistre la plainte et recherche, en concertation avec l'agent de Commercialisation, des solutions afin d'en arriver à une entente avec le client. Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite par Hydro-Québec TransÉnergie, le client reçoit une réponse écrite de l'agent de Commercialisation. Cette réponse informe le client de la position retenue, des motifs appuyant cette position et de son droit de recours à la Régie de l'énergie, si le client est en désaccord avec la décision rendue par Hydro-Québec TransÉnergie.

Recours à la Régie de l'énergie

Appel à la Régie de l'énergie

Si votre plainte concerne l'application d'un tarif ou d'une condition de transport d'électricité et que vous n'êtes pas satisfait de la réponse de l'agent de Commercialisation, vous disposez de 30 jours suivant la transmission de cette réponse pour soumettre votre plainte à la Régie de l'énergie. Vous devez faire parvenir à la Régie une copie de votre plainte et de la réponse d'Hydro-Québec TransÉnergie ainsi qu'une note précisant les motifs de votre désaccord accompagnées d'un chèque ou mandat-poste de 30\$ à l'ordre de la Régie de l'énergie, à l'adresse suivante:

Le Secrétaire
Régie de l'énergie
800, Place Victoria, bureau 255
C.P. 001
Montréal (Québec) H4Z 1A2

Montréal

Tél.: (514) 873-5050
Sans frais: 1 888-873-2452
Télééc.: (514) 873-2070

Québec

Tél.: (418) 646-0970
Sans frais: 1 888-527-3443
Télééc.: (418) 646-1021 J