



## HYDRO-COATICOOK

### **PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES CONCERNANT L'APPLICATION D'UN TARIF OU D'UNE CONDITION DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ**

Hydro-Coaticook accorde une très grande importance à la qualité de son service à la clientèle. Si vous n'êtes pas satisfait, nous tenons à le savoir afin de pouvoir nous améliorer. Voici donc la procédure à suivre si vous souhaitez porter une plainte :

#### **Un personnel à votre écoute**

Avant toute chose, communiquez avec le service à la clientèle au 819-849-2721 ou présentez-vous au 150, rue Child à Coaticook entre 8h et 16h30, du lundi au jeudi ainsi que le vendredi de 8h à 13h pour exposer votre plainte. Dans la plupart des cas, une solution au problème pourra dès lors être apportée.

#### **Pour formuler une plainte**

##### **Premier recours**

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de notre préposé du service à la clientèle, vous pouvez écrire au trésorier de la ville. Vous devez inclure une explication détaillée de la situation, les résultats attendus et nous indiquer où nous pouvons vous rejoindre.

Sur demande, un préposé du service à la clientèle peut vous assister dans la formulation de votre plainte et vous permettre de présenter vos observations. La plainte doit nous parvenir à l'adresse suivante :

Le Trésorier

Ville de Coaticook

150, rue Child

Coaticook (Québec) J1A 2B3

Le trésorier étudiera votre dossier, fera les consultations nécessaires et vous répondra par écrit, dans les 60 jours suivant la réception de votre plainte.

##### **Deuxième recours**

Si vous êtes insatisfait de la réponse du trésorier, vous pouvez vous adresser au secrétariat de la Régie de l'énergie dans les 30 jours, au numéro 514-873-5050 ou sans frais 1-888-873-2452. La Régie examinera votre plainte et rendra une décision.

### **Plainte urgente**

Si un avis d'interruption vous a été transmis ou si le service a été interrompu, vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale au trésorier qui vous répondra par écrit dans un délai de 48 heures.