

# *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<sup>e</sup> 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 la directrice 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 la directrice 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 la directrice 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  
Télé.: (514) 873-2070

#### **Québec**

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