



Coopérative Régionale d'Électricité

3113 rue Principale, Saint-Jean-Baptiste Qc J0L 2B0
Site internet : <http://www.coopsjb.com>

tél. 450-467-5583 1-800-267-5583 télécopieur 450-467-0092
courriel : info@coopsjb.com

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

Cher Membre,

En conformité avec la Loi sur la Régie de l'énergie, la Coopérative doit faire parvenir annuellement à tous ses abonnés la procédure à suivre concernant les plaintes associées à l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité.

Un personnel à votre écoute

La Coopérative Régionale d'Électricité de St-Jean-Baptiste de Rouville met tout en œuvre pour satisfaire sa clientèle. Vous pouvez communiquer avec notre service à la clientèle au numéro 450 467-5583 ou vous présenter au 3113, rue Principale à Saint-Jean-Baptiste entre 8 h 30 et midi ou entre 13 h et 16 h 30 du lundi au vendredi.

Toutefois, s'il s'avérait que vous soyez insatisfait des réponses obtenues, vous pouvez porter plainte conformément à la procédure d'examen des plaintes approuvée par la Régie de l'énergie.

Plainte à la direction

Pour toute question non résolue à votre satisfaction relativement à l'application d'un tarif ou à une condition de fourniture d'électricité, vous pouvez adresser une plainte à la direction de la Coopérative à l'adresse apparaissant sur votre facture.

Vous devez préciser dans votre lettre les informations nécessaires à la compréhension de votre plainte, les résultats souhaités et nous indiquer où nous pouvons vous rejoindre.

Suite au verso

2.

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 direction de la Coopérative étudiera votre dossier, fera les consultations nécessaires et vous communiquera sa réponse, par écrit, dans les 60 jours.

Plainte urgente

Si le service a été interrompu ou risque de l'être suite à un avis d'interruption qui vous apparaît injustifié, vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale à la direction de la Coopérative qui vous répondra, par écrit, dans un délai de 48 heures.

Recours à la Régie de l'énergie

Si votre plainte concerne l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité et que vous n'êtes pas satisfait de la réponse de la direction de la Coopérative, vous disposez de 30 jours, suivant 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 de la Coopérative 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 2^e étage Bureau 255
Montréal Qc H4Z 1A2**

La Régie examinera votre plainte et rendra sa décision.

POUR LA COOPÉRATIVE RÉGIONALE D'ÉLECTRICITÉ

*Jacques Collins, CGA
Directeur général*