

Procédures d'examen des plaintes des clients de la Coopérative d'électricité de Saint-Jean-Baptiste

(ci-après désignée « La Coopérative ») *

Si vous avez un motif d'insatisfaction concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service de La Coopérative, vous pouvez suivre les procédures suivantes pour faire examiner votre plainte.

* document disponible sur notre site internet au <https://www.coopsjb.com/reglementation/>

Procédure normale d'examen des plaintes

<p>Étape 1 : Communiquer avec le Service à la clientèle de La Coopérative</p>	<p>Vous devez d'abord téléphoner au Service à la clientèle de la Coopérative, au 450 467-5583 ou au 1 800 267-5583.</p> <p>Vous pouvez également communiquer avec le Service à la clientèle de La Coopérative par courriel à l'adresse : abonnements@coopsjb.com</p> <p>Un employé répondra à vos questions et cherchera avec vous, le cas échéant, une solution à votre problème.</p>
<p>Étape 2 : Formuler une plainte à la Direction de La Coopérative</p>	<p>Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par le Service à la clientèle de La Coopérative, vous pouvez présenter une plainte à la Direction de la Coopérative, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée.</p> <p>Au besoin, un employé de la Coopérative vous aidera à formuler votre plainte.</p> <p>La plainte peut être transmise de l'une des façons suivantes :</p> <p><u>Par écrit :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • au moyen du formulaire de plainte en ligne disponible sur le site Web (au https://www.coopsjb.com/formulaires/examen-des-plaintes/) • par courriel à : abonnements@coopsjb.com; ou • par la poste, à l'adresse suivante : Coopérative d'électricité de Saint-Jean-Baptiste Directeur Général 3113, rue Principale Saint-Jean-Baptiste (Québec) - J0L 2B0 <p><u>Verbalement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • en communiquant avec le Service à la clientèle de La Coopérative/Abonnements. Dans ce cas, le représentant consignera votre plainte verbale et transmettra un résumé écrit à la Direction de La Coopérative.
<p>Étape 3 : Revue de la plainte reçue par la Direction de La Coopérative</p>	<p>Une fois votre plainte reçue, la Direction de La Coopérative vous transmettra un accusé de réception mentionnant le délai dont il dispose pour rendre une décision sur votre plainte et les délais liés à un recours à la Régie de l'énergie.</p> <p>La Direction de La Coopérative dispose de 30 jours à partir de la date de l'accusé de réception pour rendre sa décision.</p> <p>Dans le délai de 30 jours, la Direction de La Coopérative vous transmettra par écrit, à la suite de l'examen de votre plainte, sa décision motivée qui présentera son point de vue et la solution proposée et; indiquera le droit de recours à la Régie de l'énergie.</p>



	<p>À moins de s'être entendu avec vous pour prolonger le délai initial de 30 jours suivant la date de son accusé de réception pour une période supplémentaire d'au plus de 60 jours, la Direction de La Coopérative est réputée avoir rejeté votre demande et vous avoir transmis une décision négative le jour de l'expiration du délai de 30 jours, si elle ne vous transmet pas sa décision par écrit dans ce délai.</p>
<p>Étape 4 : Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie</p>	<p>Si vous demeurez insatisfait ou si la Direction de La Coopérative n'a pas rendu sa décision par écrit dans le délai initial de 30 jours ou dans le délai supplémentaire convenu avec vous, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, en lui présentant une plainte écrite.</p> <p>Cette demande doit être faite dans les 30 jours suivant la date où la décision vous a été transmise ou est réputée vous avoir été transmise par la Direction de La Coopérative. Pour ce faire, vous pouvez choisir de rédiger une lettre ou de remplir le formulaire de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• le site Web de la Régie de l'énergie www.regie-energie.qc.ca• par téléphone, à l'un des numéros suivants : Téléphone : 514 873-2452 Sans frais : 1 888-873-2452• par la poste à l'adresse suivante : 500, boulevard René-Lévesque Ouest 5^e étage, bureau 5.100 Case postale 43 Montréal (Québec) H2Z 1W7 <p>Lorsque votre plainte est rédigée, vous devez la faire parvenir à la Régie de l'énergie par l'un ou l'autre des moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• en personne aux bureaux de la Régie de l'énergie ou par la poste à l'adresse indiquée précédemment;• par télécopieur au 514 873-2070; ou• par courriel à greffe@regie-energie.qc.ca <p>Des frais de 30 \$ s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie.</p> <p>La Régie de l'énergie offre un service de médiation si les deux parties y consentent.</p> <p>La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.</p>

<p>Étape 4 :</p> <p>Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie</p> <p><i>(suite)</i></p>	<p><u>Délais</u></p> <p>Veillez noter les dispositions suivantes de la Loi sur la Régie de l'énergie quant aux délais applicables à l'exercice des droits en matière de plaintes visées par le chapitre VII de la loi.</p> <p>Article 93 : Le transporteur d'électricité ou le distributeur qui fait défaut de transmettre sa décision dans le délai prévu à cette fin est réputé avoir transmis au plaignant une décision négative le jour de l'expiration de ce délai.</p> <p>Article 94 : Dans les 30 jours de la date où la décision a été transmise par le transporteur d'électricité ou le distributeur ou est réputée avoir été transmise, le plaignant peut demander à la Régie d'examiner sa plainte, s'il est en désaccord avec la décision rendue par le transporteur d'électricité ou le distributeur.</p> <p>La Régie peut toutefois procéder à l'examen d'une plainte soumise après l'expiration du délai prévu au premier alinéa si le plaignant n'a pu, pour des motifs sérieux et légitimes, agir plus tôt et qu'il s'en résulte aucun préjudice grave pour le transporteur d'électricité ou le distributeur.</p> <p>Article 99 : La Régie peut refuser ou cesser d'examiner une plainte :</p> <ul style="list-style-type: none">1° si elle a des motifs raisonnables de croire qu'elle est mal fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile;2° s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles. <p>Lorsqu'elle refuse ou cesse d'examiner une plainte, la Régie informe par écrit le plaignant et le transporteur d'électricité ou le distributeur des motifs de sa décision.</p>
--	--

Procédure normale d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption :

Si le service d'électricité a été interrompu ou si vous avez reçu un avis d'interruption et que vous souhaitez formuler une plainte concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service, vous devez suivre la procédure suivante :

<p>Étape 1 : Communiquer avec le Service à la clientèle de La Coopérative</p>	<p>Vous devez d'abord téléphoner au Service à la clientèle de La Coopérative, au 450 467-5583 ou au 1 800 267-5583.</p> <p>Un employé de La Coopérative cherchera une solution à votre problème.</p>
<p>Étape 2 : Formuler une plainte à la Direction de La Coopérative</p>	<p>Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée, vous pouvez présenter une plainte, par écrit à la Direction de La Coopérative, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée, ou par téléphone, en composant un des numéros énumérés dans l'étape 1 en spécifiant que vous désirez parler à un des Gestionnaires à l'égard de votre plainte.</p> <p>La plainte écrite peut être transmise de l'une des façons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • au moyen du formulaire de plainte en ligne disponible sur le site Web (au https://www.coopsjb.com/formulaires/examen-des-plaintes/); • par courriel à : abonnements@coopsjb.com; ou • par la poste, à l'adresse suivante : Coopérative d'électricité de Saint-Jean-Baptiste Directeur Général 3113, rue Principale Saint-Jean-Baptiste (Québec) - J0L 2B0 <p>La Direction de La Coopérative dispose de 2 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte pour vous répondre par écrit, vous confirmer sa décision et vous indiquer le droit de recours à la Régie de l'énergie.</p> <p>Si la Direction de la Coopérative ne vous transmet pas sa décision par écrit dans les 2 jours ouvrables 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.</p>



<p>Étape 3 Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie</p>	<p>Si vous demeurez insatisfait ou si la Direction de La Coopérative n'a pas rendu sa décision par écrit dans le délai de 2 jours ouvrables, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, dans les 30 jours suivant la date où la décision vous a été transmise ou est réputée vous avoir été transmise par le Gestionnaire de La Coopérative. Pour ce faire, vous pouvez choisir de rédiger une lettre ou de remplir le formulaire de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par les moyens déjà énumérés à la section Étape 4 de la page 3.</p>
---	---