

**Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à la  
Ville de Baie-Comeau concernant l'application d'un tarif ou d'une  
condition de fourniture d'électricité**

---

Une procédure particulière d'examen des plaintes des consommateurs concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture existe à la Ville de Baie-Comeau.

**Champ d'application**

La présente procédure s'applique à toute plainte concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité au sens des articles 86 à 101 de la **Loi sur la Régie de l'énergie (1996, L.Q. ch.61)**.

**Plainte des clients**

Toute plainte relative à l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture d'électricité, est d'abord présentée par le client au service de l'électricité de la Ville de Baie-Comeau qui peut être rejoint au numéro de téléphone **(418) 296-8133** ou à l'adresse du **5, avenue William-Dobell à Baie-Comeau (Québec) G4Z 1T6** ou par courriel **www.elect@ville.baie-comeau.qc.ca**

**Plainte urgente**

Si un avis d'interruption a été transmis ou si le service d'électricité a été interrompu, le client peut formuler une plainte écrite ou verbale au service de l'électricité de la Ville de Baie-Comeau qui communiquera sa décision motivée par écrit dans un délai de 48 heures de la réception de la plainte.

**Assistance du service de l'électricité**

Sur demande, un employé du service d'électricité de la Ville de Baie-Comeau assiste le plaignant (e) dans la formulation de sa plainte. Il lui permet de présenter ses observations.

**Recours au directeur**

Si le client est insatisfait de la réponse obtenue du service de l'électricité de la Ville -de Baie-Comeau, il peut s'adresser au directeur, **monsieur André Pratte** au numéro de téléphone **(418) 589-1535**. Toute plainte est formulée par écrite et adressée au **1310, rue d'Anticosti, Baie-Comeau (Québec) G5C 3R2**. La plainte doit comporter une description détaillée de la situation qui en fait l'objet, une indication des résultats recherchés, les noms, adresses, numéros de téléphone, télécopieur du plaignant.

**Décision du directeur**

Le directeur communique sa décision par écrit au plaignant dans un délai de trente (30) jours de la réception de la plainte. La décision est motivée et indique la possibilité de recours à la Régie de l'énergie en vertu des articles 94 et suivants de la **Loi sur la Régie de l'énergie**.

**Recours à la Régie de l'énergie**

Le client peut demander à la Régie de l'énergie d'examiner sa plainte s'il considère que la décision qu'il a reçue n'est pas satisfaisante. Cette demande écrite et motivée est faite auprès du secrétariat de la Régie de l'énergie dans les trente (30) jours de la date où la décision du directeur du service de l'électricité de la Ville de Baie-Comeau est transmise au client. La demande est soumise à la procédure prévue aux articles 94 à 101 de la **Loi sur la Régie de l'énergie**.

Adresse : Régie de l'énergie  
1200, Route de l'Église, suite 3.10  
Ste-Foy (Québec) G1V 5A4  
**www.regie-energie.qc.ca**