

Processus de règlement des différends avec les clients

Il est très important pour Hydro One Brampton d'assurer un excellent service à la clientèle. Nous apprécions la rétroaction de nos clients, car il s'agit d'un excellent moyen de renforcer notre administration et d'améliorer nos relations avec le public. Hydro One Brampton adhère aux principes suivants : un système de traitement des plaintes efficace fondé sur les principes d'équité, d'accessibilité, de réceptivité, d'efficacité et d'intégration. Nous nous engageons à vous offrir un service à la clientèle supérieur lors de chaque appel et de chaque courriel que nous recevons et de chaque visite que nous effectuons à votre domicile à votre entreprise. Nos représentants du service d'assistance à la clientèle sont formés et possèdent les connaissances pour être en mesure de vous aider avec vos demandes de renseignements et vos préoccupations. Pour toute préoccupation ou demande de renseignements, nous vous encourageons à communiquer avec nous par téléphone, courriel, courrier ou télécopieur.

Vous pouvez communiquer avec le service d'assistance à la clientèle au : Comptes client 905-840-6300 poste 7300, au service de la perception poste 7200 du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 ou visitez notre site Web à www.HydroOneBrampton.com et utiliser le formulaire en ligne **NOUS JOINDRE**.

Vous pouvez également nous envoyer une télécopie au 905-452-5538 ou nous écrire à l'adresse suivante :

Hydro One Brampton Networks Inc.
À l'attention de : Service d'assistance à la clientèle
175 Sandalwood Parkway West
Brampton (Ontario) L7A 1E8

Notre objectif est que nos représentants du service d'assistance à la clientèle puissent répondre à vos questions au premier contact. Cependant, si vous n'êtes pas satisfait des réponses obtenues, veuillez suivre le processus de paliers d'intervention suivant :

ÉTAPE 1 : COMMUNIQUER AVEC LE SERVICE D'ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre premier contact avec notre représentant du service d'assistance à la clientèle, vous pouvez demander à ce que votre préoccupation soit transmise à un représentant principal du service d'assistance à la clientèle. Si ce dernier n'est pas immédiatement disponible, un représentant principal du service d'assistance à la clientèle ou un superviseur communiquera avec vous **dans les deux jours ouvrables** afin de régler votre préoccupation.

Veillez noter : Si votre plainte nécessite un examen plus poussé, le représentant principal du service d'assistance à la clientèle ou le superviseur acheminera votre question à nos gestionnaires du service d'assistance à la clientèle. Les gestionnaires du service d'assistance à la clientèle examineront votre plainte et vous répondront dans les **deux jours ouvrables suivant sa réception**. Si on prévoit que l'examen sera plus long, les gestionnaires du service d'assistance à la clientèle vous en informeront dans les **deux jours ouvrables** et vous **fourniront une date** à laquelle vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse.

Chaque mois, les gestionnaires du service d'assistance à la clientèle examineront les différends avec les clients et les mesures correspondantes qui ont été prises avec le directeur du service d'assistance à la clientèle.

ÉTAPE 2 : COMMUNIQUER AVEC LE DIRECTEUR DU SERVICE D'ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE

La plupart des préoccupations des clients sont résolues avant d'atteindre cette étape; cependant, si vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat de votre plainte après l'étape 1, veuillez communiquer avec le **directeur du service d'assistance à la clientèle**. Ce dernier examine les plaintes seulement lorsque celles-ci ont franchi l'étape 1. Le directeur examinera le contexte de votre plainte et collaborera avec le service approprié d'Hydro One Brampton afin d'accélérer l'obtention d'une réponse finale, **habituellement dans les cinq jours** lorsque cela est possible.

Télécopieur : 905-452-5538

Courrier : Hydro One Brampton Networks Inc.

À l'attention de : Directeur du service d'assistance à la clientèle

175 Sandalwood Parkway West

Brampton (Ontario) L7A 1E8

Par courriel à : smiller@hydroonebrampton.com

VEUILLEZ INCLURE LES RENSEIGNEMENTS SUIVANTS DANS VOTRE NOTE :

- 1) Avez-vous parlé au service d'assistance à la clientèle?
- 2) Avez-vous parlé à un représentant principal de service d'assistance à la clientèle?
- 3) Avez-vous parlé à un superviseur?
- 4) Veuillez inscrire le nom du membre du personnel avec lequel vous avez parlé.
- 5) Votre prénom, nom, adresse électronique pour la correspondance, numéro de téléphone de la personne-ressource, n° de compte Hydro One Brampton.
- 6) Détails de votre plainte : VEUILLEZ NE PAS inclure de renseignement personnel comme des numéros de carte de crédit ou de permis de conduire ni votre NAS.

Le directeur du service d'assistance à la clientèle examinera régulièrement les différends des clients qui ont été acheminés au prochain palier d'intervention avec l'équipe de direction. En outre, le conseil d'administration examinera trimestriellement les différends des clients et d'autres incidents clients.

ÉTAPE 3 : COMMUNIQUER AVEC LA COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO (COE)

Si vous avez franchi les étapes ci-dessus et vous croyez que votre plainte n'a toujours pas été résolue, veuillez communiquer avec notre organisme de réglementation, la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) au :

Numéro local : 416-314-2455

Numéro sans frais : 1-877-632-2727

Télécopieur : 416-440-7656

Commission de l'énergie de l'Ontario

C. P. 2319

2300 Yonge St, bureau 2701

Toronto (Ontario) M4P 1E4

www.ontarioenergyboard.ca