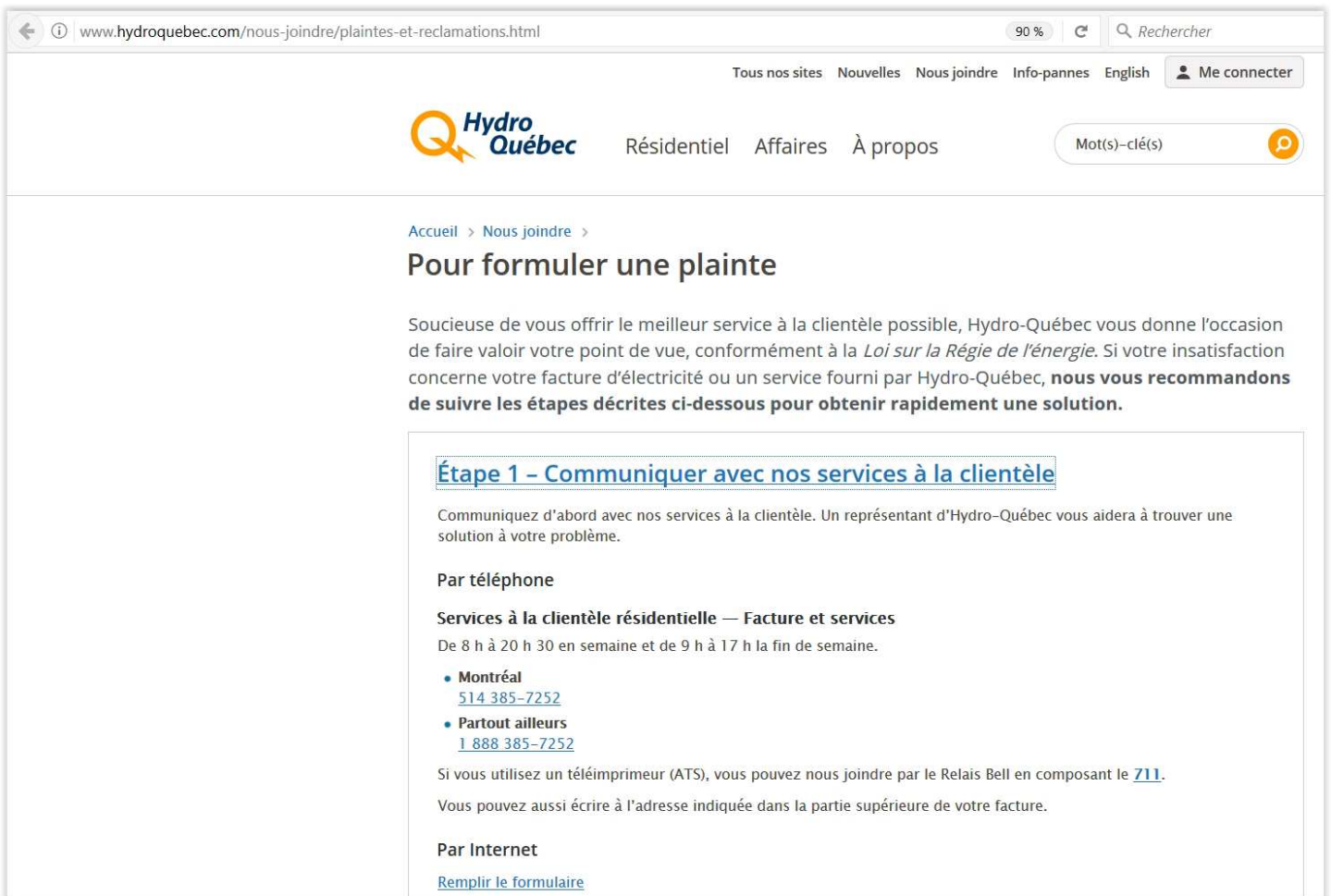


# Formuler une plainte à Hydro-Québec

En téléphonant au service à la clientèle

<http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html>



The screenshot shows the Hydro-Québec website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Tous nos sites', 'Nouvelles', 'Nous joindre', 'Info-pannes', 'English', and 'Me connecter'. The Hydro-Québec logo is prominently displayed, along with menu items for 'Résidentiel', 'Affaires', and 'À propos'. A search bar is located on the right side. The main content area features a breadcrumb trail 'Accueil > Nous joindre >' followed by the heading 'Pour formuler une plainte'. Below this, a paragraph explains the company's commitment to customer service and provides a recommendation to follow the outlined steps for a quick solution. A highlighted section titled 'Étape 1 - Communiquer avec nos services à la clientèle' contains instructions on how to contact customer service, including phone numbers for Montreal and elsewhere, and an option to contact via internet by filling out a form.

www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html

90 % Rechercher

Tous nos sites Nouvelles Nous joindre Info-pannes English Me connecter

**Hydro Québec** Résidentiel Affaires À propos

Mot(s)-clés

Accueil > Nous joindre >

## Pour formuler une plainte

Soucieuse de vous offrir le meilleur service à la clientèle possible, Hydro-Québec vous donne l'occasion de faire valoir votre point de vue, conformément à la *Loi sur la Régie de l'énergie*. Si votre insatisfaction concerne votre facture d'électricité ou un service fourni par Hydro-Québec, **nous vous recommandons de suivre les étapes décrites ci-dessous pour obtenir rapidement une solution.**

### Étape 1 - Communiquer avec nos services à la clientèle

Communiquez d'abord avec nos services à la clientèle. Un représentant d'Hydro-Québec vous aidera à trouver une solution à votre problème.

Par téléphone

**Services à la clientèle résidentielle — Facture et services**

De 8 h à 20 h 30 en semaine et de 9 h à 17 h la fin de semaine.

- **Montréal**  
[514 385-7252](tel:514-385-7252)
- **Partout ailleurs**  
[1 888 385-7252](tel:1-888-385-7252)

Si vous utilisez un téléimprimeur (ATS), vous pouvez nous joindre par le Relais Bell en composant le [711](tel:711).  
Vous pouvez aussi écrire à l'adresse indiquée dans la partie supérieure de votre facture.

Par Internet  
[Remplir le formulaire](#)

La majorité des problèmes se règlent à cette étape-ci.

## Étape 2 - Communiquer avec le service des plaintes

Est-ce que votre plainte concerne une entente de paiement ?

Oui  Non

Si vous êtes en désaccord avec la solution proposée (étape 1).

## Étape 3 - Soumettre votre plainte en appel

Est-ce que votre plainte concerne une entente de paiement ?

Oui  Non


Si vous êtes en désaccord avec la décision du service des plaintes (étape 2).

En utilisant le formulaire en ligne

<https://www.hydroquebec.com/sefco2016/fr/plainte-etape-1.html>

Hydro-Québec (CA) | <https://www.hydroquebec.com/sefco2016/fr/plainte-etape-1.html> 90 % Rechercher

Nous joindre English Me connecter

 Formulaire

## Communiquez avec nos services à la clientèle

La majorité des problèmes se règlent à cette étape-ci.

Les champs désignés par un astérisque (\*) sont obligatoires.

**Raison de votre demande \***

- Facturation et paiement
- Recouvrement - Interruption pour défaut de paiement
- Comportement du personnel
- Raccordement, entretien du réseau ou pannes
- Remplacement / Installation de compteurs
- Programme en efficacité énergétique
- Dommages subis (réclamation)
- Facture d'électricien

**Votre message \***

Décrivez brièvement la situation (maximum de 1 500 caractères). Un représentant d'Hydro-Québec communiquera avec vous si des précisions s'avèrent nécessaires.

**Prénom \***

**Nom \***

**Courriel \***

**Téléphone \***    Poste    **Type \***

Sélectionner ▼

Téléphone    Poste    Type

Sélectionner ▼

**Avez-vous votre numéro de client d'Hydro-Québec \***

Oui     Non

Envoyer