

Formulaire de contact du protecteur du citoyen de 407 ETR

Le mandat du protecteur du citoyen est d'agir comme un défenseur de l'impartialité et de traiter les problèmes non résolus des clients ou les préoccupations en matière de service à la clientèle. Veuillez lire les informations ci-dessous pour en savoir plus et contactez le Bureau du protecteur du citoyen.

Comment puis-je résoudre mon problème de service?

- 1** Communiquez avec 407 ETR en appelant le 1-888-407-0407. Si votre problème n'est pas résolu, vous pouvez demander à parler avec un défenseur des intérêts des clients : Si votre problème n'est toujours pas résolu, soumettez le formulaire suivant au protecteur du citoyen de 407 ETR. Si la question relève de notre mandat, nous commencerons à œuvrer à la résolution. Les recommandations de résolution sont fournies par écrit dans les 10 jours suivant la réception d'un litige valable.
- 2** Assurez-vous de garder une trace des noms, des dates, des courriels et des lettres liés à votre litige.

Conditions d'utilisation

- 1** Le Bureau du protecteur du citoyen prend toutes les réclamations très au sérieux. Si votre problème ne relève pas de notre mandat, nous nous efforcerons de le renvoyer vers le groupe approprié.
- 2** Nos enquêtes sont neutres et impartiales. Nos résolutions et recommandations sont basées sur les processus, les politiques et les procédures de 407 ETR.
- 3** Nos services sont gratuits.
- 4** Nous enquêterons sur les questions qui relèvent de notre mandat et ne sont pas plus anciennes que 12 mois à compter de la date de début du problème.
- 5** Les problèmes qui relèvent de notre mandat sont les suivants : les problèmes de recouvrement, les questions juridiques, les problèmes qui touchent l'infrastructure de l'autoroute, la tarification, les promotions et les réductions de solde.

Comment soumettre mon litige?

- 1** Télécopieur : 905-264-4486
- 2** Courriel : ombudsman@407etr.com
- 3** Courrier : 6300 Steeles Avenue West, Woodbridge, Ontario L4H 1J1

Pour obtenir des informations
générales, veuillez composer
le 905-264-4485

Formulaire de contact du protecteur du citoyen de 407 ETR

1 Informations sur le client

NOM		ADRESSE
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE		
NUMÉRO DE COMPTE	TRANSPONDEUR ID	PLAQUE D'IMMATRICULATION NUMÉRO

2 Renseignements relatifs à la réclamation

DATE DE LA RÉCLAMATION	NOM DE L'AVOCAT DU SERVICE À LA CLIENTÈLE
RÉSUMÉ DE LA RÉCLAMATION	
RÉPONSE DE L'ENTREPRISE	
CAUSE PRÉSUMÉE	
RÉSOLUTION DEMANDÉE	