

Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à Gazifère Inc. concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage du gaz naturel

1. Tout consommateur de Gazifère Inc. ayant une question relative à l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage de gaz naturel doit s'adresser, en premier lieu, au Service à la clientèle de Gazifère Inc. au numéro de téléphone ou à l'adresse apparaissant sur sa facture de gaz.
2. Les préposés du Service à la clientèle de Gazifère Inc. donneront suite à toute demande formulée par le consommateur en la réglant, si possible, dès sa formulation et en lui assurant un traitement équitable conforme au tarif et aux conditions de transport, de fourniture et d'emmagasinage de gaz naturel en vigueur, tels qu'autorisés par la Régie de l'énergie et ce, dans le respect des pratiques commerciales de Gazifère Inc.
3. Une fois par année, Gazifère Inc. envoie à ses clients un feuillet d'information décrivant sa procédure d'examen des plaintes des consommateurs et indiquant le recours à la Régie de l'énergie prévu à la section III du chapitre VII de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

Procédure interne d'examen des plaintes

1. Lorsque le consommateur estime qu'il n'a pas obtenu du Service à la clientèle de Gazifère Inc. une réponse satisfaisante à sa demande, celui-ci peut présenter une plainte écrite au Directeur des Services de la comptabilité, des budgets et de la réglementation de Gazifère Inc.. Sur demande, un préposé du Service à la clientèle de Gazifère Inc. peut assister le consommateur dans la formulation de sa plainte. Le préposé du Service à la clientèle doit permettre au consommateur de présenter ses observations.
2. Avant de rendre une décision écrite, le Directeur des Services de la comptabilité, des budgets et de la réglementation peut communiquer directement avec le consommateur pour obtenir plus de précisions sur l'objet de la plainte, les observations du consommateur et les conclusions recherchées par le consommateur et pour permettre au consommateur de répondre à la position préalable prise par Gazifère Inc., s'il y a lieu.
3. Au plus tard dans les soixante (60) jours de la réception de la plainte écrite du consommateur, le Directeur des Services de la comptabilité, des budgets et de la réglementation l'informe et lui notifie par écrit la décision de Gazifère Inc. en spécifiant les motifs. Il avise également le consommateur qu'il peut exercer, dans les trente (30) jours de la décision rendue, le recours à la Régie de l'énergie prévu à la section III du chapitre VII de la *Loi sur la Régie de l'énergie* s'il est toujours insatisfait de la décision de Gazifère Inc.

4. Si un avis préalable d'interruption de la fourniture de gaz a été transmis par Gazifère Inc. au consommateur pour défaut de paiement d'un compte résultant de l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage de gaz naturel, ou si le service de fourniture est déjà interrompu pour les mêmes motifs, alors le Directeur des Services de la comptabilité, des budgets et de la réglementation de Gazifère Inc. rend une décision écrite sur toute plainte écrite ou verbale reçue d'un consommateur affecté par une telle interruption de service de fourniture et la communique au consommateur dans un délai de quarante-huit (48) heures. Cette décision de Gazifère Inc. en est une finale sujette au recours à la Régie de l'énergie prévu à l'article 3 de la présente procédure interne d'examen des plaintes.