



avez-vous un
commentaire
ou une plainte?

do you have
a comment
or a complaint?

Gaz Métro wants to be the best in Québec, offering you top-quality goods and services.
Listening to what you have to say is one of the ways to achieve that goal, and it helps us offer you a service that meets your expectations.
Your comments and complaints will be studied carefully, so please don't hesitate to tell us what you think about our services.

Entry: Our Customer Service Department
Office of the Complaints Coordinator
Recourse to a regulatory agency —
the Régie de l'énergie

1 ENTRY: OUR
CUSTOMER SERVICE
DEPARTMENT

Your comments on our activities should first be reported to the Gaz Métro Customer Service Department.

You can contact us at the telephone number shown on your bill, via the Internet at info@gazmetro.com, or at the following address:

1717 du Havre
Montréal, Québec H2K 2X3

Our representatives solve most problems at this step.

DÉPOSÉE EN AUDIENCE R3523 - 2003

Date: 7/06/2007

Pièces n°:

GazMétro

SC674 doc 9.1.

**1 LA PORTE D'ENTRÉE :
NOTRE SERVICE
À LA CLIENTÈLE**
Nos commentaires sur nos activités doivent d'abord être adressés au Service à la clientèle de Gaz Métro.
Vous pouvez nous rejoindre au numéro de téléphone apparaissant sur votre par Internet à info@gazmetro.com à l'adresse suivante :

1717, rue du Havre
Montréal (Québec) H2K 2X3

Nos représentants solutionnent la majorité des problèmes à cette étape.

Gaz Métro vise à être le meilleur en offrant des services d'excellente qualité. Écouter ce que vous avez à dire est une des façons de réaliser cet objectif. Vos commentaires et plaintes sont étudiés avec attention, donc n'hésitez pas à nous les faire connaître.

**1 LA PORTE D'ENTRÉE :
NOTRE SERVICE
À LA CLIENTÈLE**
1 La porte d'entrée : notre Service à la clientèle.
2 Le Bureau du coordonnateur aux plaintes.
3 Le recours devant un organisme réglementaire : la Régie de l'énergie.

Vous pouvez nous rejoindre au numéro de téléphone apparaissant sur votre par Internet à info@gazmetro.com à l'adresse suivante :

1717, rue du Havre
Montréal (Québec) H2K 2X3

Nos représentants solutionnent la majorité des problèmes à cette étape.

**EAU DU
CONTRÔLEUR AUX PLAINTES**
Si vous ne pas avoir obtenu une réponse de votre service à la clientèle, vous pouvez adresser une plainte écrite au Bureau du Contrôleur aux plaintes de Gaz Métro.

Le plaignant doit fournir les renseignements nécessaires à la recherche de la plainte, un de nos représentants formulera votre plainte. Le Contrôleur aux plaintes sur www.gazmetro.com/plaintes.

SI VOUS VOTRE PLAINTÉ CONCERNE :
- l'application d'un tarif ou d'une condition de service, de fourniture ou d'emmagasinement de gaz naturel, le Bureau du contrôleur aux plaintes vous transmettra la plainte et les motifs la justifiant dans les 60 jours suivant la date de votre plainte.

ÉVÉNEMENT D'INTERRUPTION DE SERVICE DÉJÀ INTERROMPU POUR UN COMPTÉ :
Le Bureau du contrôleur aux plaintes vous rendra sa décision par écrit dans les 87 heures suivant sa réception.

3 LE RECOURS DEVANT UN ORGANISME RÉGLEMENTAIRE : LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Si vous êtes en désaccord avec la décision du Bureau du contrôleur aux plaintes, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie de l'examiner. Il suffit de lui transmettre votre plainte accompagnée de la décision du Bureau du contrôleur aux plaintes dans les 30 jours suivant la date à laquelle cette décision vous a été transmise. Veuillez noter que la Régie exige des frais de 30 \$ pour l'ouverture d'un dossier.

Les coordonnées de la Régie de l'énergie sont les suivantes :

Régie de l'énergie
800, Place Victoria, bureau 255
Montréal (Québec) H4Z 1A2
secretariat@regie-energie.qc.ca

* This booklet has been prepared for the convenience of our customers and is not the official version of Decision D-98-25 from the Régie de l'énergie. Appendix A, on the procedure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à Société en commandite Gaz Métro, constitue l'application d'un tarif ou d'une condition de service, de fourniture ou d'emmagasinement de gaz naturel. For an interpretation and the application of the law and its decision, you can read this decision on the Régie de l'énergie Internet site at: www.regie-energie.qc.ca. Gaz Métro will send you a copy of the decision on request.

PLEASE NOTE:
Under the Act respecting the Régie de l'énergie, if Gaz Métro does not respond to your complaint within the time specified, you must assume that the decision is therefore in your favor. The 30-day time limit for filing your complaint with the Régie de l'énergie begins on the expiration of the time for Gaz Métro to respond to you, that is, 30 days, or in the case of a service interruption, 48 hours.

The Régie de l'énergie may refuse to examine your complaint if it is submitted after the 30-day time limit, without serious or legitimate reason.

- If the delay in filing the complaint results in severe financial loss to you, the Régie de l'énergie may also refuse to examine or cease the examination of your complaint if it has a good reason to believe that it is ill-founded, void or inoperative, or if it finds that the complaint is frivolous or vexatious. The Régie de l'énergie is not bound by the facts behind the complaint, unless the delay is justified by exceptional circumstances.

RECOURSE TO A REGULATORY AGENCY — THE RÉGIE DE L'ÉNERGIE

If you do not agree with the decision of the Office of the Complaints Coordinator, you may ask the Régie de l'énergie to examine that decision. Simply submit your complaint to the Régie, along with the decision from the Office of the Complaints Coordinator, within 30 days following the date its decision was conveyed to you. Please note that the Régie charges a \$30 fee for opening a file.

Here is the address:

Régie de l'énergie
800 Place Victoria, Suite 255
Montréal, Québec H4Z 1A2
secretariat@regie-energie.qc.ca

* Le présent livret a été préparé pour la commodité de nos clients et n'est pas la version officielle de la décision D-98-25 de la Régie de l'énergie. L'annexe A, sur la Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à la Société en commandite Gaz Métro, constitue l'application d'un tarif ou d'une condition de service, de fourniture ou d'emmagasinement de gaz naturel. Pour une interprétation et l'application de la loi et de sa décision, le lecteur peut consulter cette décision sur le site Internet de la Régie de l'énergie, à l'adresse : www.regie-energie.qc.ca. Sur demande, Gaz Métro vous transmettra une copie de la décision.

2 OFFICE OF THE COMPLAINTS COORDINATOR
If you are not satisfied with the answer you received from our Customer Service Department, you may send a written complaint to the Gaz Metro Complaints Coordinator.

SPECIFY:

- the reason for the complaint;
- the information needed to understand the problem;
- the outcome you are seeking.

On request, a representative will help you formulate your complaint.

Office of the Complaints Coordinator on the Internet: www.gazmetro.com/complaints.

IF YOUR COMPLAINT CONCERNS:

- the application of a rate or a condition for the transmission, supply or storage of natural gas, the Office of the Complaints Coordinator will advise you in writing of its decision and the justification for that decision within 60 days following the date your complaint was received.
- advance notice of service interruption or if service has already been interrupted because of failure to pay an account, you may present your complaint verbally or in writing to the Office of the Complaints Coordinator, which will inform you of its decision in writing within 48 hours following receipt of your complaint.

3 RECOURSE TO A REGULATORY AGENCY — THE RÉGIE DE L'ÉNERGIE

If you do not agree with the decision of the Office of the Complaints Coordinator, you may ask the Régie de l'énergie to examine that decision. Simply submit your complaint to the Régie, along with the decision from the Office of the Complaints Coordinator, within 30 days following the date its decision was conveyed to you. Please note that the Régie charges a \$30 fee for opening a file.

Here is the address:

Régie de l'énergie
800 Place Victoria, Suite 255
Montréal, Québec H4Z 1A2
secretariat@regie-energie.qc.ca

* This booklet has been prepared for the convenience of our customers and is not the official version of Decision D-98-25 from the Régie de l'énergie. Appendix A, on the procedure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à Société en commandite Gaz Métro, constitue l'application d'un tarif ou d'une condition de service, de fourniture ou d'emmagasinement de gaz naturel. For an interpretation and the application of the law and its decision, you can read this decision on the Régie de l'énergie Internet site at: www.regie-energie.qc.ca. Gaz Métro will send you a copy of the decision on request.