

Votre plainte à la Régie de l'énergie

Toutes les étapes pour
bien vous préparer

Guide à l'intention du
consommateur d'énergie

Régie
de l'énergie

Québec 

Pour de plus amples
renseignements,
communiquez avec le
Secrétariat de la Régie:

BUREAU DE MONTRÉAL
Régie de l'énergie
Case postale 001
Tour de la Bourse
800, rue du Square Victoria
Bureau 2.55
Montréal (Québec) H4Z 1A2

Téléphone: (514) 873-2452
Télécopieur: (514) 873-2070
Sans frais: 1-888-873-2452

greffe@regie-energie.qc.ca
www.regie-energie.qc.ca

Dépôt légal - 2015
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-550-72819-1 (Format: Imprimé)
ISBN : 978-2-550-72820-7 (Format: PDF)
(c) Gouvernement du Québec



Le présent document est un guide sommaire à l'intention du consommateur d'énergie qui souhaite demander à la Régie de l'énergie (la Régie) d'examiner sa plainte contre une décision rendue par son distributeur d'énergie.

Vous y trouverez de l'information générale sur la Régie, le type de dossier qu'elle peut traiter, les différentes étapes dans le traitement de votre dossier et certaines questions qui peuvent se poser en cours de dossier.

Il ne reproduit toutefois pas les règles et exceptions prévues à la Loi sur la Régie de l'énergie (la Loi) et ne constitue pas non plus une opinion ou un avis juridique. Son contenu ne doit pas être interprété pour tenter de répondre à une situation particulière.

La forme masculine désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.



À SAVOIR:

Cette brochure est un condensé d'un document plus complet portant le même titre, disponible sur le site internet de la Régie au <http://www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html>.

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| La Régie de l'énergie | |
| Un tribunal indépendant | 3 |
| Les régisseurs | 3 |
| Le personnel de la Régie | 3 |
| Les étapes préalables | |
| La plainte au distributeur | 4 |
| Le recours à la Régie | 4 |
| Comment faire votre plainte à la Régie | 4 |
| Ce que doit contenir votre plainte | 4 |
| Conseils pour la préparation de votre plainte : | 5 |
| Comment transmettre votre plainte : | 5 |
| Votre plainte à la Régie | |
| Étapes préliminaires | |
| Le choix d'être représenté par un avocat | 6 |
| Ce qu'il faut savoir | 6 |
| Dans quels cas agir seul ? | 6 |
| Des copies à tous | 7 |
| Le cheminement d'une plainte | 8 |
| Étape 1 | |
| L'accusé réception | 9 |
| Le dossier d'examen interne du distributeur | 9 |
| Les questions qui peuvent être soulevées | 9 |
| Étape 2 | |
| L'examen de votre dossier par la Régie | 11 |
| La conciliation | 11 |
| Traitement de votre plainte sur dossier | 13 |
| Comment compléter votre dossier | 13 |
| Comment la Régie peut compléter son dossier | 14 |
| Traitement de votre plainte en audience | 15 |
| La remise | 15 |
| Les services d'un interprète | 16 |
| La préparation de l'audience et de la preuve | 16 |
| Le jour de l'audience | 19 |
| La décision | 20 |

La Régie de l'énergie

Un tribunal indépendant

La Régie a été créée en 1997, notamment dans le but de permettre aux consommateurs insatisfaits des décisions rendues par leur distributeur d'énergie (électricité ou gaz naturel) de les contester et d'obtenir un jugement, après avoir été entendu par une instance indépendante et impartiale.

Les régisseurs

Les régisseurs de la Régie sont des juges administratifs soumis à un code de déontologie leur interdisant toute partialité envers l'une ou l'autre des parties devant eux et tout conflit d'intérêt. Ils ont pour rôle :

- de trancher les litiges;
- de rendre des décisions sur ces litiges.

Les régisseurs de la Régie ne sont cependant pas les conseillers ou guides personnels de l'une ou l'autre des parties.

Le personnel de la Régie

Il peut vous fournir une assistance et vous donner des conseils généraux sur le processus devant la Régie. Il peut vous renseigner sur :

- les formulaires dont vous avez besoin, la façon de les remplir et les documents à joindre, le cas échéant;
- la formulation de votre plainte;
- les décisions rendues par la Régie.

Le personnel de la Régie ne peut pas vous donner des avis juridiques sur :

- vos droits;
- le bien fondé de votre plainte;
- vos chances de succès;
- la preuve à présenter;
- les témoins à faire entendre.



À RETENIR :

Vous ne devez pas compter sur les conseils du régisseur pour vous aider à présenter votre cause lors de l'audience.

Les étapes préalables

La plainte au distributeur

Avant de pouvoir déposer une plainte à la Régie pour contester une décision de votre distributeur (Hydro-Québec, les distributeurs d'électricité municipaux, Gaz Métro ou Gazifère), vous devez l'avoir d'abord présentée à ce distributeur qui doit avoir rendu sa décision à ce sujet dans un délai de 60 jours. S'il ne répond pas, il est présumé avoir rejeté votre plainte à l'intérieur du même délai.

Le recours à la Régie

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision rendue par votre distributeur, vous pouvez demander à la Régie d'examiner votre plainte, dans les 30 jours de la décision du distributeur ou dans les 30 jours de la date à laquelle une décision est présumée avoir été rendue.

Comment faire votre plainte à la Régie

La plainte à la Régie se fait par le biais du formulaire de la Régie (disponible sur son site internet www.regie-energie.qc.ca/consommateur/formulaire_fr.pdf ou sur demande, en communiquant par téléphone avec la Régie), ou par une lettre adressée à la Régie.

Ce que doit contenir votre plainte

Votre plainte doit, notamment :

- Indiquer votre nom, adresse, numéro de téléphone, votre adresse électronique et, s'il y a lieu, votre numéro de télécopieur, ainsi que les coordonnées de votre représentant si vous en avez un;
- Contenir un résumé des faits, des motifs de la plainte, c'est-à-dire les raisons pour lesquelles vous contestez cette décision, et des conclusions que vous recherchez;
- Être signée par vous ou votre représentant;
- Inclure tous les documents au soutien de votre plainte : la décision du distributeur et tout autre document en lien avec la plainte (comme des factures);
- Être accompagnée d'un chèque au montant de 30\$ pour couvrir les frais d'ouverture et de traitement de votre dossier.

Conseils pour la préparation de votre plainte :

- Conservez une copie de chaque document que vous transmettez pour les avoir en mains et vous y référer tout au long du processus à la Régie;
- Gardez toujours en tête qu'il vous appartient de démontrer à la Régie que votre plainte est fondée. Si vous ne réussissez cette démonstration, votre plainte sera rejetée. Il faut donc bien motiver votre plainte et l'appuyer sur des documents et, éventuellement, des témoignages.

Comment transmettre votre plainte :

- En personne au Secrétariat de la Régie situé à ses bureaux de Montréal;
- Par télécopieur, par courriel ou par la poste au Secrétariat de la Régie.



À RETENIR :

- **Rappelez-vous que c'est vous qui contestez la décision de votre distributeur et qu'il vous appartient de démontrer que cette décision est erronée;**
- **Assurez-vous que votre demande à la Régie est signée, contient toute les informations requises et le paiement des frais de 30 \$;**
- **Conservez une copie de votre demande et de chaque document qui l'accompagne;**
- **Déposez votre demande au bon endroit et respectez le délai de 30 jours pour ce dépôt;**
- **Informez la Régie de tout changement de vos coordonnées.**

Votre plainte à la Régie

Étapes préliminaires

Le choix d'être représenté par un avocat

Devant la Régie, vous pouvez agir seul ou choisir d'être représenté par un avocat, y compris si c'est votre entreprise qui conteste la décision du distributeur. Dans ce dernier cas, l'entreprise peut aussi être représentée par l'un ou l'autre de ses dirigeants, sauf pour la plaidoirie à la toute fin.

Ce qu'il faut savoir :

- Le distributeur sera presque toujours représenté par un avocat;
- Un avocat peut vous aider à l'une ou l'autre des étapes du processus à la Régie (déposer votre plainte, identifier les documents pertinents à soumettre, préparer votre dossier, agir pour vous à l'audience), mais pas nécessairement toutes, selon ce que vous souhaitez;
- La Régie ne paye pas les honoraires de votre avocat. Renseignez vous sur ce que pourrait vous coûter un avocat. Vous pourriez cependant être admissible à l'aide juridique. Pour plus d'informations, consultez le site de la Commission des services juridiques au www.csj.ca.

Dans quels cas agir seul ?

- Votre dossier est simple et les questions qu'il pose s'expliquent aisément;
- Vous comprenez bien votre dossier et pouvez l'expliquer verbalement et par écrit;
- Vous êtes à l'aise de rédiger les documents nécessaires à votre recours;
- Vous êtes à l'aise au moment de vous exprimer en public;
- Vous comprenez la Loi, les règlements et les délais applicables;
- Vous êtes à l'aise pour discuter avec l'avocat de l'autre partie, vous êtes en mesure d'interroger et de contre-interroger les témoins et pourrez rester calme lorsque l'avocat du distributeur vous posera des questions.

Si vous choisissez d'être représenté par un avocat et que vous n'en connaissez pas, le Barreau du Québec offre, sur son site internet, les liens menant aux services de référence de différents barreaux de section et regroupements d'avocats: <http://www.barreau.qc.ca/fr/public/trouver/avocat/index.html>.

Des copies à tous

Vous devez transmettre à votre distributeur copie de toute lettre et de tout document que vous déposez à la Régie. Votre distributeur fera de même lorsqu'il déposera des documents.

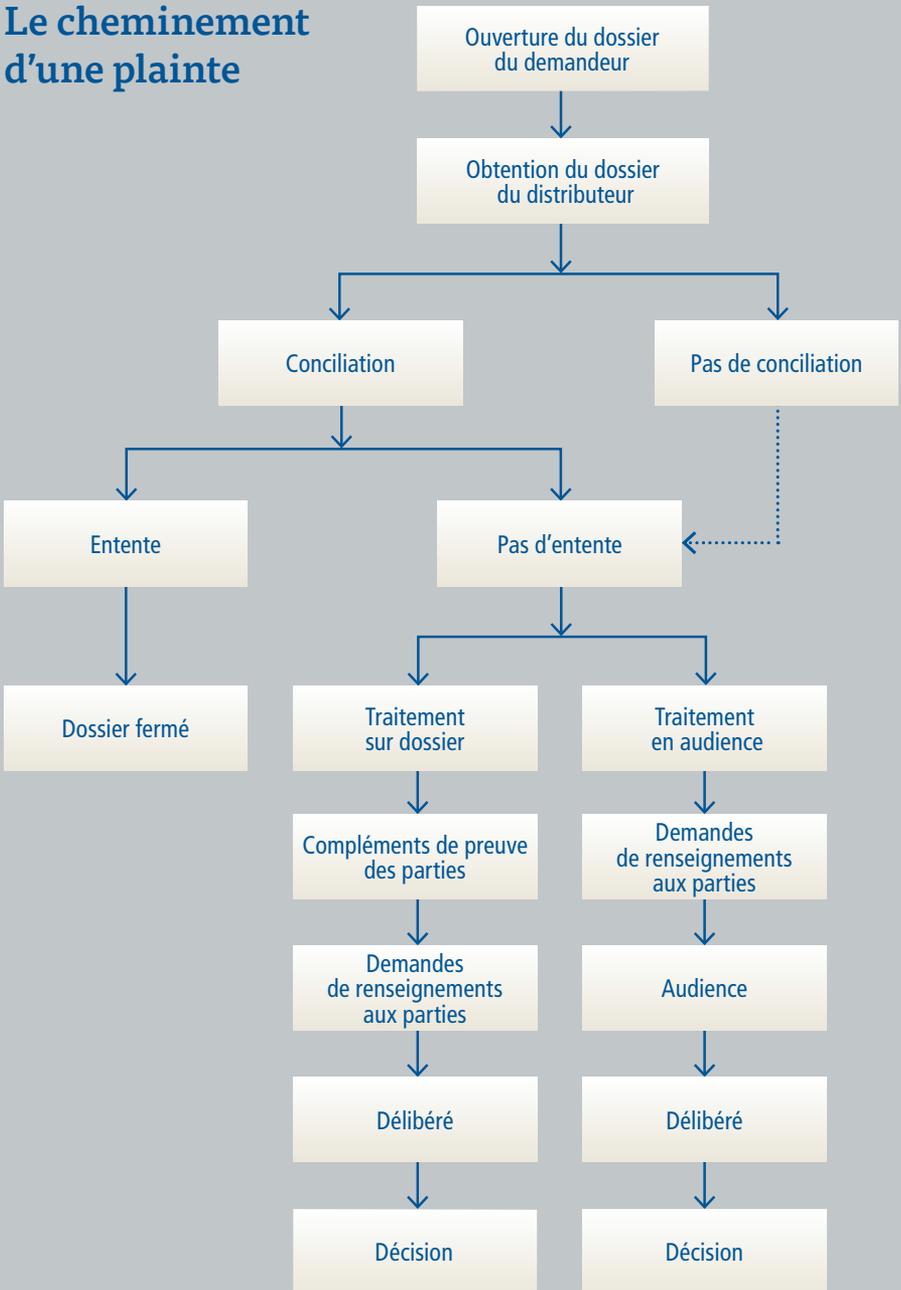


À RETENIR :

- Vous avez le choix d'agir seul ou d'être représenté;
- Même si vous choisissez d'agir seul, vous pouvez consulter un avocat pour connaître l'étendue de vos droits et vous guider dans l'élaboration de votre plainte ou sa présentation;
- Si vous choisissez d'agir seul, les règles de procédure sont applicables à tous de la même manière. Vous devez vous informer et les comprendre pour vous y conformer, puisque vous ne bénéficierez pas d'un traitement particulier;
- Si vous choisissez d'être représenté, choisissez votre avocat en fonction de sa compétence et de sa connaissance du droit applicable.

Votre plainte à la Régie (suite)

Le cheminement d'une plainte





À SAVOIR:

En tout temps, vous pouvez décider de mettre fin à votre plainte en produisant un désistement à la Régie.

Étape 1

L'accusé réception

Le Secrétariat de la Régie vous fera parvenir un accusé réception sur lequel votre numéro de dossier à la Régie sera indiqué. Conservez ce numéro car vous devrez le mentionner lors de vos communications avec la Régie.

Le dossier d'examen interne du distributeur

Lorsqu'elle accuse réception de votre plainte, la Régie en transmet copie à votre distributeur et lui demande qu'il transmette, dans les 15 jours, une copie du dossier qu'il possède au sujet de votre plainte (le dossier d'examen interne). Il s'agit du dossier que le distributeur a constitué à partir de la correspondance que vous avez pu échanger avec lui, des rapports produits par ses préposés (inspection du compteur, visites à votre domicile ou comptes rendus de communications avec vous) ou encore de rapports informatiques sur les relevés de votre consommation et de votre facturation.

Les questions qui peuvent être soulevées

Votre distributeur pourrait estimer que votre plainte ne devrait pas être traitée par la Régie parce qu'elle est irrecevable ou encore qu'elle n'entre pas dans le champ de compétence de la Régie (les moyens d'irrecevabilité).

Les moyens d'irrecevabilité à l'encontre d'une plainte doivent être soulevé lors de la transmission du dossier d'examen interne de la plainte.

Votre plainte à la Régie (suite)

Les arguments les plus fréquemment invoqués par les distributeurs:

L'article 94 de la Loi:

Cet article prévoit que votre plainte doit avoir été déposée dans les 30 jours de la date où la décision du distributeur vous a été transmise. Cependant, la Régie peut procéder à l'examen d'une plainte soumise après ce délai si vous lui démontrez que n'avez pu, pour des motifs sérieux et légitimes, agir plus tôt et qu'il n'en résulte aucun préjudice grave pour le distributeur.

L'article 99 de la Loi:

Cet article prévoit que la Régie peut refuser ou cesser d'examiner une plainte:

1. si elle a des motifs raisonnables de croire que la plainte est mal fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou encore que son intervention n'est manifestement pas utile (ce serait notamment le cas si les sujets qui font l'objet de la plainte ont été réglés); ou
2. s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que vous avez eu connaissance des faits qui justifient votre plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles. Dans ce dernier cas, vous devrez démontrer à la Régie le moment auquel vous avez pris connaissance des faits justifiant votre plainte et les circonstances qui ont fait en sorte que vous n'avez pu vous en plaindre avant.

La plainte ne relève pas de la juridiction de la Régie:

La juridiction de la Régie en matière de plaintes est limitée par les termes mêmes de la Loi. Ainsi, certains litiges ne relèvent pas d'elle mais bien d'autres tribunaux. Voici quelques exemples:

1. Votre plainte a trait aux relations entre vous et votre locateur/locataire et vise uniquement à déterminer qui de vous ou de votre locateur/locataire doit payer pour la fourniture de l'électricité ou du gaz naturel en vertu de votre bail. Cette plainte relèvera plutôt de la Régie du logement, de la Cour du Québec ou de la Cour supérieure;
2. Votre plainte a trait à une réclamation en dommages et intérêts contre votre distributeur. Cette plainte relèvera de la Cour du Québec ou de la Cour supérieure, selon le montant en litige.



Scéance de conciliation réunissant les deux parties et le conciliateur.

Étape 2

L'examen de votre dossier par la Régie

Règle générale, la Régie étudie une plainte sur dossier. Elle peut également, si vous ou votre distributeur le demandez ou si elle le juge nécessaire, vous convoquer à une audience.

Avant de procéder à l'étude de votre plainte, la Régie peut procéder à une étape préliminaire : elle peut suspendre l'examen d'une plainte pour permettre la conciliation, avec le consentement des deux parties.

La conciliation

La conciliation est une façon gratuite, rapide et simple de trouver une solution. Elle a pour but de vous aider à communiquer, échanger des informations, négocier, exprimer et évaluer votre position et explorer des solutions directement avec le représentant de votre distributeur. C'est un service gratuit qui est offert par la Régie. Son objectif ultime est que vous vous entendiez à l'amiable avec votre distributeur.

Elle a lieu en présence d'un conciliateur qui est neutre et sans parti pris. Il ne prend aucune décision au sujet de votre plainte et ne donne pas son opinion sur les positions des parties. Son rôle est de les aider à discuter et à trouver des solutions.

Votre plainte à la Régie (suite)

La date de la séance de conciliation est fixée après consultation auprès de vous et de votre distributeur. Une lettre vous est envoyée indiquant le jour, l'heure et le lieu de la séance. Vous devez être présent lors de cette séance et vous pouvez être assisté d'un avocat ou accompagné de la personne de votre choix. La séance a lieu en privé.

S'il y a entente, votre plainte est réglée et la Régie ferme votre dossier.

S'il n'y a pas d'entente, la conciliation vous sera utile puisque les échanges vous aideront à mieux comprendre la situation et les règles et donc à mieux vous préparer pour compléter votre dossier ou préparer l'audience, puisque votre dossier suivra son cours.



À SAVOIR:

Rien de ce qui se dit ou s'écrit durant une séance de conciliation ne peut être dévoilé à la Régie ou mis en preuve devant elle ou un autre tribunal, à moins d'une entente à cet effet entre les parties.

Traitement de votre plainte sur dossier

À défaut de conciliation ou en cas d'échec de ce processus et à moins que vous ou votre distributeur demandiez une audience, la Régie procède à l'étude de votre plainte sur dossier.

Elle vous écrira pour vous en informer et vous demandera, de même qu'à votre distributeur, de compléter votre dossier si vous le souhaitez, à l'intérieur d'un délai précis que vous devez respecter.

Comment compléter votre dossier

Après avoir pris connaissance de votre copie du dossier d'examen interne de votre distributeur, vous pourrez déterminer s'il est nécessaire de compléter votre dossier, afin d'aider la Régie à décider de votre plainte. Par exemple, vous pourriez ajouter

- des factures, reçus, contrats, photos ou rapports d'électriciens qui démontrent votre position;
- des décisions antérieures de la Régie sur des cas similaires au vôtre. Vous pouvez trouver ces décisions sur le site de la SOQUIJ à l'adresse <http://citoyens.soquij.qc.ca/> ou en faisant appel au Centre de documentation de la Régie par courriel (CentreDeDoc@regie-energie.qc.ca) ou par téléphone.



À RETENIR :

Il vous appartient de prouver chaque élément de votre plainte et de simples allégations ne suffisent généralement pas.

Comment la Régie peut compléter son dossier

Il peut arriver que les compléments fournis par les parties n'éclaircissent pas tous les points ou encore suscitent des interrogations supplémentaires. La Régie transmettra alors à l'une ou l'autre des parties une demande de renseignements. Il s'agit de questions auxquelles elle souhaite obtenir des réponses, par écrit, à l'intérieur d'un délai qu'elle fixe, afin de décider du dossier en toute connaissance de cause.

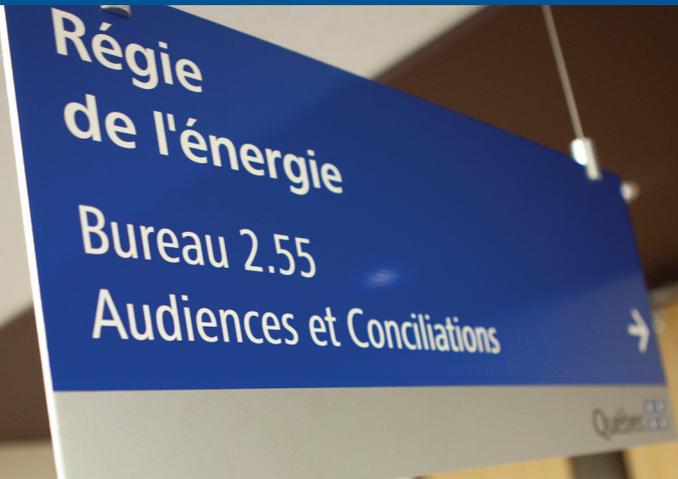
Lorsque la Régie aura en mains tout ce dont elle a besoin, elle entamera son délibéré et vous transmettra par la suite sa décision. Cette décision sera fondée sur la preuve que vous et le distributeur lui aurez présentée.

La Loi ne prévoit aucun délai à l'intérieur duquel la Régie doit rendre sa décision. Elle la rendra cependant dans les meilleurs délais.



À RETENIR :

**La décision de la Régie est finale et sans appel.
Il est donc important de bien étayer votre dossier et
de ne rien laisser au hasard afin de convaincre la Régie
du bien-fondé de votre plainte.**



Régie
de l'énergie
Bureau 2.55
Audiences et Conciliations →

Accueil des bureaux de la Régie pour les audiences et les conciliations.

Traitement de votre plainte en audience

Si vous ou votre distributeur le demandez ou si elle le juge approprié, la Régie convoquera une audience.

Plusieurs motifs peuvent inciter la Régie à convoquer une audience: elle peut, notamment, vouloir entendre les parties et leur version des faits afin d'apprécier leur crédibilité, ou encore souhaiter davantage d'explications que celles que les parties lui ont fournies.

Elle communiquera avec vous et votre distributeur d'énergie afin de vous proposer des dates d'audience. Elle vous transmettra, par la suite, un avis écrit confirmant la date, l'heure et l'endroit où vous devrez vous présenter pour l'audience.

La remise

Il peut arriver que vous ou votre distributeur ayez un empêchement majeur (maladie, témoin non disponible) vous empêchant de vous présenter à la date déterminée pour l'audience devant la Régie. Dans de tel cas, vous pouvez demander la remise de l'audience en transmettant, le plus rapidement possible, une demande écrite à la Régie en ce sens. Vous devez exposer les motifs qui justifient cette remise et le régisseur évaluera s'il accepte ou non votre demande, selon les motifs invoqués et les circonstances du dossier.

Votre plainte à la Régie (suite)

S'il devait arriver que vous soyez dans l'impossibilité de vous présenter à l'audience le jour fixé, en raison d'un événement imprévu (par exemple mortalité dans la famille, conditions climatiques défavorables), vous devez en aviser la Régie. Si vous n'obtenez pas de remise et que vous n'êtes pas présent à l'audience, la Régie peut tenir l'audience en votre absence et rendre une décision.

Les services d'un interprète

À l'audience, vous pouvez vous exprimer en français ou en anglais. Si vous désirez le faire en anglais, il faut en informer la Régie le plus tôt possible pour qu'elle puisse en tenir compte.

Si vous avez besoin de services d'interprètes parce que vous-même ou un de vos témoins ne pouvez vous exprimer en français ou en anglais, il vous appartient de retenir ces services à vos frais. La Régie assumera toutefois les frais d'interprètes si vous êtes une personne atteinte d'un handicap auditif.

La préparation de l'audience et de la preuve

La préparation que votre dossier est un élément clé qui aura un impact direct sur la décision de la Régie. Vous jouez un rôle important dans l'explication de votre plainte et des demandes que vous formulez à la Régie.

Les documents

Pour convaincre la Régie que la décision rendue par votre distributeur doit être modifiée ou annulée, vous devez présenter votre preuve lors de l'audience, c'est-à-dire prouver chaque élément de votre demande au moyen de documents (factures, reçus, contrats, photos, rapports d'électricien, etc.), de témoignages ou de tous ces éléments à la fois.

Selon la nature de votre plainte, vous pourriez vouloir l'aide d'un expert (ingénieur, inspecteur, spécialiste en énergie ou autre). Il vous appartient alors de retenir, à vos frais, ses services. Son rapport devra être transmis à la Régie et à votre distributeur au moins 30 jours avant la date prévue pour l'audience. Il faudra prévoir que cet expert devra témoigner devant la Régie.

Des décisions antérieures de la Régie dans des cas similaires au vôtre peuvent aussi vous être utiles. Vous pouvez les trouver sur le site de la SOQUIJ à l'adresse <http://citoyens.soquij.qc.ca/> ou en faisant appel au Centre de documentation de la Régie par courriel (centrededoc@regie-energie.qc.ca) ou par téléphone.

Les témoins

En plus des documents que vous comptez utiliser, il est possible que vous ayez à témoigner et à faire entendre d'autres témoins. Vous devez d'abord vous demander si, par votre seul témoignage, vous pourrez convaincre la Régie que vous avez raison. Dans la négative, vous devez identifier les autres témoins dont vous aurez besoin.

Vous devez également anticiper quels seront les témoins de votre distributeur afin de prévoir qui sera en mesure de les contredire.

Lorsque vous aurez identifié toutes les personnes dont le témoignage est important, vous devez vous assurer qu'elles seront présentes à la date et à l'heure fixées pour l'audience.

Dans certains cas, les témoins se présenteront sur simple demande de votre part. Dans d'autres cas, il sera nécessaire de faire parvenir aux parties sollicitées une citation à comparaître (*subpoena*). C'est un ordre de la Régie obligeant la personne à se présenter à l'audience pour y témoigner. Puisque les citations à comparaître sont émises par un régisseur, il faut aviser la Régie en temps utile des noms et adresses des personnes que vous voulez assigner à comparaître comme témoins. La Régie préparera la citation à comparaître et vous devrez la faire signifier par huissier, à vos frais, au moins cinq jours avant l'audience.

Les témoins que vous ferez entendre doivent avoir une connaissance personnelle des faits. Avoir entendu dire que des faits se sont produits ou que des paroles ont été prononcées ne prouve ni ces faits, ni ces paroles. Le témoignage d'une personne qui a une connaissance directe des faits ou qui a participé ou assisté à une conversation aura une plus grande valeur que celui d'une personne qui n'a pas cette connaissance personnelle des faits.

Votre plainte à la Régie (suite)

L'organisation

Avant l'audience, il est important de regrouper tous les documents nécessaires pour faire votre preuve, de les identifier clairement et de les placer en ordre chronologique, pour ne pas avoir à les chercher au moment de l'audience.

Si vous n'êtes pas représenté par un avocat, c'est vous qui poserez des questions à vos témoins, afin qu'ils expliquent clairement leur version des faits à la Régie. Il est donc important de préparer leur interrogatoire ainsi que le contre-interrogatoire des témoins du distributeur.

Mettre vos questions par écrit avant l'audience est une bonne façon de vous assurer de n'oublier aucun élément important lors d'un interrogatoire.

Bien que vous soyez persuadé que vous avez raison, rappelez-vous que votre distributeur est lui aussi du même avis et tentera, tout comme vous, de convaincre la Régie de sa position.



À RETENIR :

- Prenez soin de réviser votre dossier et de vous assurer qu'il est complet;
- Identifiez les éléments en litige pour déterminer ce que vous devez faire valoir à la Régie;
- Déterminez les témoins qui seront nécessaires et revoyez avec eux leur témoignage;
- Si vous désirez produire un rapport d'expert, assurez-vous de le déposer à la Régie au moins 30 jours avant l'audience;
- Prévoyez un nombre de copies suffisant pour le régisseur et le distributeur.



Une audience de plainte à la Régie.

Le jour de l'audience

Vous devez vous présenter à l'heure indiquée sur l'avis de convocation qui vous a été expédié par la Régie. Si vous ne vous présentez pas, le régisseur pourrait rejeter votre plainte.

Lorsque vous vous présentez devant la Régie, faites preuve de respect, de courtoisie et de retenue envers le régisseur, l'avocat de votre distributeur, ses témoins et le personnel de la Régie. Vous devez être convenablement vêtu, éteindre votre cellulaire, vouvoyer le régisseur et les représentants du distributeur, ne pas couper la parole aux autres et écouter attentivement. Vous devez vous adresser directement au régisseur et éviter d'argumenter avec quiconque.

L'audience devant la Régie est publique, ce qui veut dire que toute personne peut y assister.

Votre plainte sera enregistrée. Malgré cela, si vous croyez que les services d'un sténographe seraient utiles, vous pouvez les retenir, à vos frais.

À l'audience, le régisseur apportera une aide équitable et impartiale à chacune des parties et s'assurera que tous comprennent bien les éléments du dossier et le déroulement de l'audience.

Votre plainte à la Régie (suite)

Le déroulement de l'audience :

1. Les parties doivent s'identifier;
2. Vous êtes le demandeur et vous commencerez;
3. Vous et vos témoins devrez affirmer solennellement de dire la vérité et ensuite raconter les faits et produire les documents que vous aurez préparés;
 - Vous et vos témoins pourrez être contre-interrogés par le procureur du distributeur;
 - Le procureur de la Régie, chargé d'aider le régisseur à clarifier le dossier, et le régisseur pourront également poser des questions à vos témoins;
 - Le distributeur exposera sa preuve;
 - Vous pourrez contre-interroger ses témoins;
 - Le procureur de la Régie de même que le régisseur pourront également poser des questions aux témoins du distributeur.

L'audience ne doit porter que sur le contenu de votre plainte. Le régisseur peut refuser d'entendre un témoin ou la production d'un écrit s'il juge que ce n'est pas pertinent.

Après la présentation de la preuve, les parties pourront clore leurs représentations en formulant leurs commentaires relatifs à toute l'affaire. C'est à cette occasion que vous pouvez invoquer les décisions antérieures rendues par la Régie dans des dossiers semblables au vôtre.

La décision

Le régisseur qui entend une plainte est tenu par la Loi de rendre une décision écrite. Vous ne pouvez donc vous attendre à obtenir une décision verbale le jour même de l'audience. La décision sera rendue dans un délai de quelques semaines suivant l'audience. Elle est transmise aux parties par la poste.

Lorsque la décision est rendue, la Régie n'a plus aucun pouvoir d'intervenir dans votre dossier. Sa décision est finale et sans appel.

Dans certains cas très précis, il est possible de demander la révision de la décision. Le Secrétariat de la Régie pourra, le cas échéant, vous informer à l'égard de ce recours ultime.

Cette brochure est un condensé d'un document plus complet portant le même titre, disponible sur le site internet de la Régie au <http://www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html>.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le Secrétariat de la Régie :

BUREAU DE MONTRÉAL
Régie de l'énergie
Case postale 001
Tour de la Bourse
800, rue du Square Victoria
Bureau 2.55
Montréal (Québec) H4Z 1A2

Téléphone : (514) 873-2452
Télécopieur : (514) 873-2070
Sans frais : 1-888-873-2452

greffe@regie-energie.qc.ca
www.regie-energie.qc.ca

décisions éclairées
efficacité **travaux**
énergétique **consommateurs**
examiner loi
intérêt public **plan**
autoriser **électricité** **régulation économique**
développement durable
concilier **diesel** **service**
participation **frais** **géothermie**
du public **prix** **fixer**
distributeurs **tarifs**
surveiller
équité **produits** **éoliennes**
pétroliers **plaintes**
réglementer
gaz naturel
décider
consultation
audience
décisions
en temps
opportun
énergie

Les actions de la Régie. www.regie-energie.qc.ca

Régie
de l'énergie

Québec

