

Votre plainte à la Régie de l'énergie

Toutes les étapes pour
bien vous préparer

Guide à l'intention du
consommateur d'énergie

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 : 978-2-550-72895-5 (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.

Table des matières

La Régie de l'énergie

Un tribunal indépendant	5
Les régisseurs	5
Le personnel de la Régie	6

Les étapes préalables

La plainte au distributeur	7
Le recours à la Régie	7

Votre plainte à la Régie

Étapes préliminaires

Le choix d'être représenté par un avocat	10
Des copies à tous	12
Le cheminement d'une plainte	13

Étape 1

L'accusé réception	14
Le dossier d'examen interne du distributeur	14
Les questions qui peuvent être soulevées	15

Étape 2

L'examen de votre dossier par la Régie	17
La conciliation	17
Traitement de votre plainte sur dossier	19
Comment compléter votre dossier	19
Comment la Régie peut compléter son dossier	20
Traitement de votre plainte en audience	21
La remise	22
Les services d'un interprète	22
La préparation de l'audience et de la preuve	23
Le jour de l'audience	26
La décision	28

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 contester cette décision et d'obtenir un jugement final et sans appel après avoir été entendu par une instance indépendante et impartiale.

Les régisseurs

Les régisseurs de la Régie sont des juges administratifs qui possèdent des compétences et qualifications diversifiées (avocats, économistes, ingénieurs) afin de bien comprendre les litiges devant eux et d'en décider en toute connaissance de cause. Ils sont soumis à un code de déontologie leur interdisant, notamment, toute partialité envers l'une ou l'autre des parties devant eux et tout conflit d'intérêt. Ils sont les garants de l'intégrité du recours exercé par les consommateurs et de la crédibilité du processus de traitement des plaintes.

Le régisseur a pour rôle de trancher les litiges et de rendre des décisions. Il est aussi responsable du bon déroulement de l'audience. Il n'est cependant pas le conseiller ou le guide personnel de l'une ou l'autre des parties. Il ne faut donc pas compter sur ses conseils pour vous aider à présenter votre cause lors de l'audience.

Le personnel de la Régie

Le personnel de la Régie peut vous fournir une assistance. Il peut, par exemple :

- Vous renseigner sur les formulaires dont vous avez besoin, sur la façon de les remplir et sur les documents à joindre, le cas échéant;
- Vous informer sur la formulation de votre plainte;
- Vous renseigner sur les décisions rendues par la Régie;
- Vous donner des conseils généraux sur le processus devant la Régie.

Le personnel de la Régie ne peut toutefois vous donner un avis juridique sur vos droits, le bien fondé de votre plainte ou vos chances de succès. Il ne peut non plus vous recommander le nom d'un avocat ou vous donner des avis sur la preuve que vous devez présenter ou sur les témoins que vous pourriez 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

Conformément à la Loi, une plainte à l'égard d'un distributeur d'énergie doit d'abord être faite auprès de ce distributeur.

Ainsi, avant de pouvoir déposer une plainte à la Régie pour contester une décision de votre distributeur (Hydro-Québec, les distributeurs municipaux, Gaz Métro ou Gazifère), vous devez l'avoir d'abord présentée à ce distributeur qui dispose de 60 jours pour y répondre par écrit. À défaut de réponse, le distributeur 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**. Ce délai est généralement indiqué à la fin de la décision que vous désirez contester.

Cette demande 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.

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 clair et succinct 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.

Les étapes préalables

Pour ce qui est des documents requis au soutien de votre plainte, vous devez joindre, en plus d'une copie de la décision que vous contestez, tout autre document en lien avec votre plainte, par exemple les factures que vous contestez. Si vous n'avez pas tous les documents en votre possession, n'attendez pas pour déposer votre plainte puisque vous pourrez les produire plus tard. Il est important de conserver une copie de chaque document que vous transmettez, y compris une copie de votre plainte, afin de les avoir en mains et vous y référer tout au long du processus à la Régie.

La Régie doit rendre sa décision d'après la preuve qui lui est présentée. Il est important de garder en tête qu'il vous appartient de lui démontrer, de la façon la plus complète possible, que votre plainte est fondée. Si vous ne réussissez pas à convaincre le régisseur que vous avez des motifs de plainte légitimes, votre plainte sera rejetée. Il est donc essentiel que vous soyez en mesure de motiver votre plainte et de l'appuyer par des documents ou des témoignages de personnes ayant constaté les faits qui prouvent ce que vous affirmez.

Les étapes préalables

Votre plainte à la Régie doit être accompagnée d'un chèque ou mandat postal à l'ordre de la Régie de l'énergie au montant de 30 \$. Le paiement de ce montant est prescrit par un règlement du gouvernement et sert à couvrir les frais d'ouverture et de traitement de votre dossier. Il doit accompagner votre plainte pour que la Régie puisse immédiatement procéder à l'ouverture de votre dossier.

Finalement, lorsque votre plainte est complétée, vous devez la faire parvenir à la Régie, par l'un ou l'autre des moyens suivants :

- La remettre en personne au Secrétariat de la Régie situé à ses bureaux de Montréal;
- La transmettre 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

Vous avez donc déposé une plainte à la Régie et vous lui demandez de l'examiner.

Voici quelques étapes préliminaires qui vous aideront à bien gérer votre dossier et à prendre certaines décisions afin qu'il soit le plus complet possible.

Le choix d'être représenté par un avocat

Devant la Régie, vous pouvez agir seul ou encore choisir d'être représenté par un avocat, y compris si c'est votre entreprise qui conteste la décision du distributeur.

Une société commerciale, une coopérative, un organisme public ou une autre organisation légalement constituée a, en vertu de la Loi sur le Barreau, le droit d'être représenté par l'un ou l'autre de ses dirigeants, sauf aux fins de plaidoirie. Toute société peut toutefois décider d'être représentée par avocat.

Il est important de noter que, dans la très grande majorité des cas, le distributeur sera représenté par un avocat.

Ainsi, il peut être utile de consulter un avocat pour déterminer combien il en coûterait pour qu'il vous assiste, en tout ou en partie, dans le cadre de votre dossier à la Régie. Vous pouvez également requérir ses services pour qu'il vous aide à déposer votre plainte, à identifier les documents pertinents à soumettre et à préparer votre dossier.

La Régie ne paye pas les honoraires des avocats qui se présentent devant elle. Ainsi, c'est vous qui assumez les coûts des services de votre avocat. Vous pourriez cependant être admissible à l'aide juridique, un service public qui vous permet d'être représenté par un avocat payé par le gouvernement. Pour plus d'informations, consultez le site de la Commission des services juridiques au www.csj.ca.

Votre plainte à la Régie

Plusieurs facteurs sont à évaluer pour décider s'il est préférable ou non de vous faire représenter par un avocat. Agir seul devant un tribunal est une tâche qui peut comporter des difficultés :

- Vous devez faire la preuve de ce que vous prétendez et présenter cette preuve (un expert serait-il utile ? devez-vous convoquer des témoins ?);
- Vous devez comprendre les règles de procédure et respecter les délais;
- Vous devez être à l'aise au moment de vous exprimer en public;
- Vous devez être à l'aise avec le fait que le distributeur sera représenté par un avocat.

À l'inverse, agir seul peut être facilité par certains éléments :

- Votre dossier est simple et met en cause des questions qui 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 comprenez la Loi et les règlements 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 avez besoin d'aide pour en trouver un, 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. Ces références ne sont pas des recommandations. Il est donc de votre responsabilité de vous informer sur les domaines d'activités de cet avocat. L'adresse de la section pertinente du site internet du Barreau du Québec est : <http://www.barreau.qc.ca/fr/public/trouver/avocat/index.html>

Après l'introduction de votre plainte, si vous êtes représenté par un avocat, la Régie ne s'adressera qu'à ce dernier.



À RETENIR :

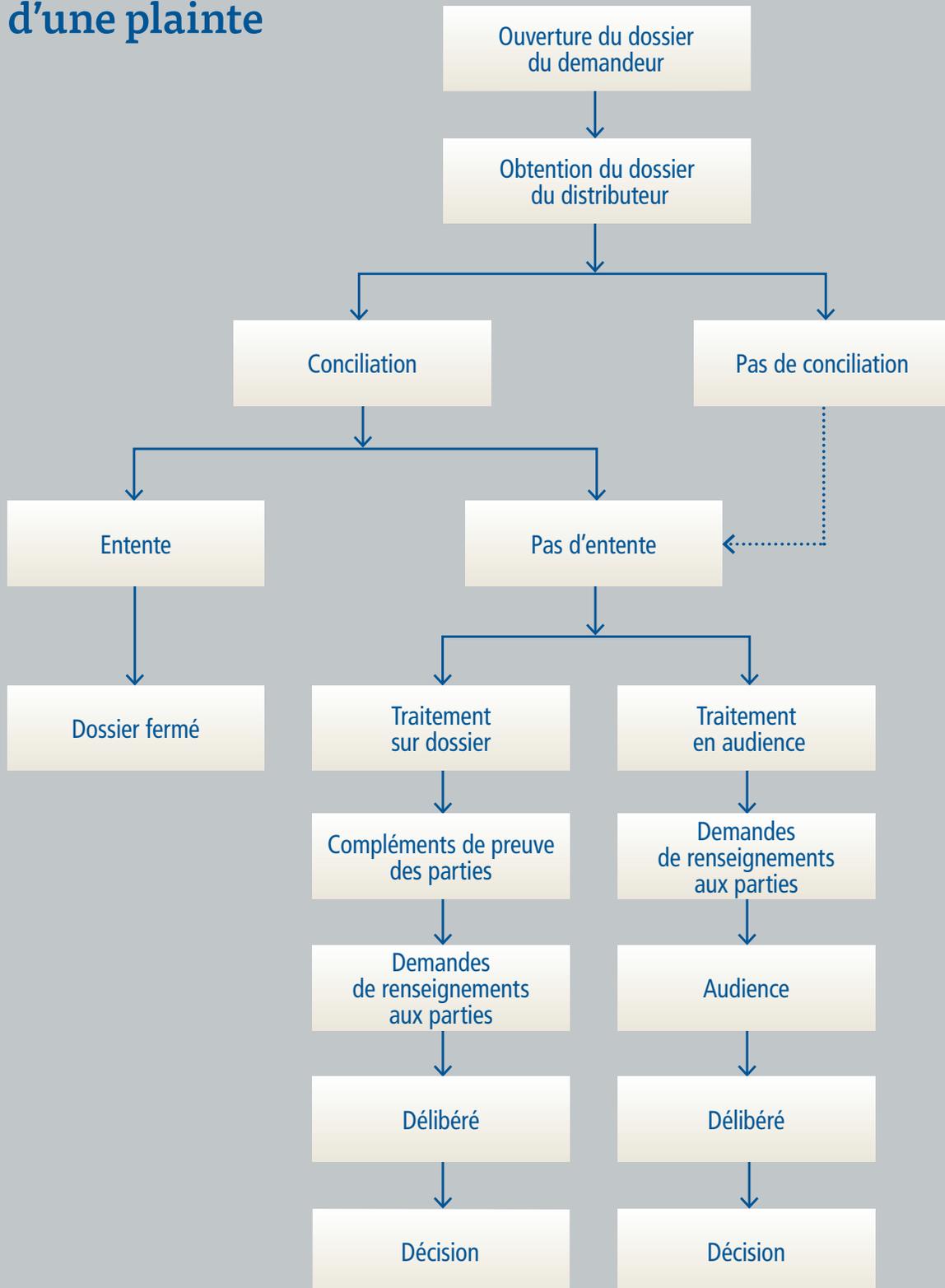
- Vous avez le choix d'agir seul ou d'être représenté;
- Même si vous choisissez d'agir seul, vous pouvez consulter un avocat pour connaître l'étendue de vos droits et vous guider dans l'élaboration de votre plainte ou sa présentation;
- Si vous choisissez d'agir seul, les règles de procédure sont applicables 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.

Des copies à tous

Une copie de toute correspondance que vous transmettez à la Régie doit également être transmise à votre distributeur d'énergie. En effet, ce dernier, dont vous contestez la décision, doit connaître l'objet, les motifs et la preuve au soutien de votre plainte à la Régie afin de pouvoir y répondre.

De même, le distributeur verra à vous faire parvenir copie de toute correspondance qu'il transmettra à la Régie dans le cadre de votre dossier.

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 au distributeur concerné et demande qu'il lui transmette, de même qu'à vous, dans les 15 jours, une copie du dossier d'examen interne qu'il possède au sujet de votre plainte. 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 avant l'examen de votre dossier

Votre distributeur pourrait estimer que votre plainte ne devrait pas être traitée par la Régie ou encore qu'elle n'entre pas dans le champ de compétence de la Régie. Il s'agit de moyens ou arguments visant à ce que la Régie rejette votre plainte sur la seule base de ces moyens, sans l'entendre sur le fond. Ces éléments sont appelés moyens préliminaires à l'examen de votre plainte.

Le Règlement sur la procédure de la Régie prévoit que tout moyen d'irrecevabilité à l'encontre d'une plainte doit être soulevé lors de la transmission du dossier d'examen interne de la plainte.

Les arguments préliminaires les plus fréquemment invoqués par les distributeurs sont :

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. Il prévoit toutefois que la Régie peut procéder à l'examen d'une plainte soumise après l'expiration de ce délai si vous n'avez pu, pour des motifs sérieux et légitimes, agir plus tôt et qu'il n'en résulte aucun préjudice grave pour le distributeur.

Ainsi, si votre plainte n'a pas été déposée à l'intérieur de ce délai de 30 jours, il vous appartiendra de démontrer à la Régie les motifs pour lesquels vous n'avez pu agir avant et la Régie décidera du sérieux de ces motifs de retard.

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, il vous appartiendra de démontrer à la Régie le moment auquel vous avez pris connaissance des faits justifiant votre plainte et, le cas échéant, les circonstances exceptionnelles 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, selon le cas, de la compétence 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.



Séance de conciliation réunissant les deux parties et le conciliateur.

Étape 2

L'examen de votre dossier par la Régie

Le Règlement sur la procédure de la Régie prévoit que, 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. Le Règlement sur la procédure de la Régie prévoit d'ailleurs que la Régie prend les mesures nécessaires afin de favoriser le recours à la conciliation.

La conciliation

La conciliation est une façon gratuite, rapide et simple de trouver une solution. C'est un processus dont le but est d'aider les parties à communiquer, à négocier, à identifier leurs intérêts, à évaluer leurs positions et à explorer des solutions mutuel-

Votre plainte à la Régie

lement satisfaisantes. Son objectif ultime est que vous vous entendiez à l'amiable avec votre distributeur. Si tel est le cas, la conciliation se conclut par une entente entre vous et votre distributeur d'énergie. Votre plainte est alors réglée.

La conciliation est un service gratuit, simple et rapide qui vous permet de discuter et de négocier directement avec le représentant de votre distributeur d'énergie et de tenter de vous mettre d'accord sur une solution à votre plainte. Elle vous donne aussi l'occasion d'échanger certaines informations avec votre distributeur permettant de préciser certains faits et d'exprimer votre point de vue. C'est donc dire que même si vous n'arrivez pas à conclure une entente, la conciliation peut vous être utile pour mieux comprendre la situation et les règles et ainsi mieux vous préparer pour compléter votre dossier ou préparer l'audience, puisque votre dossier suivra son cours.

La conciliation 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 le bien-fondé des positions des parties. Son rôle est d'aider les deux parties à discuter et à trouver des solutions.

La date de la séance de conciliation est fixée après consultation des parties sur leurs disponibilités et 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.

Advenant un accord, il doit être constaté par écrit et signé par les parties. L'accord intervenu lie les parties. Sur réception de l'accord, la Régie ferme votre dossier.

En cas d'échec de la conciliation, l'étude de votre dossier suit 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, dès qu'elle reçoit le dossier d'examen interne du distributeur et après une étude de celui-ci et de votre plainte, à l'étude de votre plainte sur dossier, sans tenir une audience.

Si tel est le cas, elle vous écrira, ou, le cas échéant, à votre avocat, pour vous en informer et vous demander de compléter votre dossier en lui transmettant, de même qu'à votre distributeur, toute preuve ou argumentation que vous pourriez souhaiter ajouter à votre dossier. Elle fixera un délai pour ce faire.

Comment compléter votre dossier

Après avoir vous-même pris connaissance de votre copie du dossier d'examen interne que votre Distributeur vous aura transmis ainsi qu'à la Régie, vous pourrez déterminer s'il est nécessaire de compléter votre dossier, afin d'aider la Régie à décider de votre plainte.

Si vous êtes d'avis qu'il vous est nécessaire de compléter votre dossier, vous devez, à l'intérieur du délai fixé par la Régie, transmettre à celle-ci et au distributeur votre complément de dossier (par exemple : factures, reçus, contrats, photos, rapports d'électriciens, décisions antérieures de la Régie sur des cas similaires au vôtre que vous pouvez 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, etc.). S'il vous est impossible de le faire à l'intérieur du délai fixé, vous devez demander à la Régie, par écrit, un délai supplémentaire, en lui expliquant pourquoi ce délai est nécessaire.

Votre plainte à la Régie

Votre distributeur sera, tout comme vous, invité à compléter son dossier par toute preuve ou argumentation qu'il pourrait souhaiter ajouter et, dans l'éventualité où il se prévaut de cette possibilité, il vous transmettra copie de ce complément de preuve qu'il envoie à la Régie.



À RETENIR :

Rappelez-vous qu'il vous appartient de prouver chaque élément de votre plainte et que 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 en litige ou encore qu'ils suscitent des interrogations supplémentaires. Dans de tels cas, la Régie pourrait transmettre à l'une ou l'autre des parties une demande de renseignements. Il s'agit d'une lettre par laquelle la Régie transmet les 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 reçu toutes les informations dont elle a besoin pour décider de votre plainte, elle entamera son délibéré et vous transmettra par la suite sa décision, rendue en fonction de 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 :

Rappelez-vous que 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.



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

Traitement de votre plainte en audience

Après avoir reçu le dossier d'examen interne du distributeur et à la suite d'une étude de celui-ci et de votre plainte, ou encore si vous ou votre distributeur le demandez, la Régie peut convoquer une audience afin d'entendre les parties et la preuve qu'elles ont à présenter.

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.

À ces fins, elle communiquera avec vous, votre avocat si vous avez choisi d'être représenté, 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. Cet avis de convocation sera, le cas échéant, transmis à votre avocat.

La remise

Il peut arriver que vous-même ou le distributeur ayez un empêchement majeur (maladie, témoin non disponible) vous empêchant de vous présenter à la date déterminée pour la tenue de l'audience devant la Régie. Dans de tels cas, vous pouvez obtenir la remise de l'audience à une date postérieure en transmettant, le plus rapidement possible, une demande écrite à la Régie en ce sens, avec copie à votre distributeur. Vous devez y exposer les motifs qui justifient cette remise. Dans ce cas, il appartient au régisseur d'accepter ou de refuser la demande de remise, selon les motifs invoqués et les circonstances du dossier.

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 sera important d'en informer la Régie le plus tôt possible, afin 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 des faits à l'origine de votre plainte et des demandes que vous formulez à la Régie. Vous devez donc prendre connaissance du dossier complet de votre plainte, y compris le dossier d'examen interne que vous a transmis votre distributeur et les demandes de renseignements transmises, le cas échéant, afin de déterminer qu'il est bel et bien complet.

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. Il est de votre responsabilité de vous procurer les documents que vous estimez nécessaires.

Selon la nature de votre plainte, il se peut que vous estimiez avoir besoin des services d'un expert (ingénieur, inspecteur, spécialiste en énergie ou autre). Il vous appartient de retenir, à vos frais, les services de cet expert et transmettre son rapport à la Régie et à votre distributeur, au plus tard 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. Tel que mentionné précédemment, 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 aussi 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, le cas échéant, de contredire leur témoignage.

Lorsque vous aurez identifié toutes les personnes dont le témoignage est important, vous devez vous assurer que tous les témoins que vous voulez faire entendre seront présents à la date et à l'heure déterminées dans l'avis de convocation que la Régie vous aura transmis.

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*). Cette citation est un ordre de la Régie obligeant une personne à se présenter à l'audience pour y témoigner. Puisque les citations à comparaître sont émises par un régisseur, il est important d'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 en conséquence et il vous appartiendra, par la suite, de 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. Ainsi, 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.

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, de façon à ne pas avoir à les chercher au moment de l'audience. Cette façon de procéder évitera des pertes de temps.

Si vous n'êtes pas représenté par un avocat, c'est vous qui poserez des questions à vos témoins à l'audience, 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. Ainsi vous devez faire la preuve des faits sur lesquels vous appuyez vos prétentions.



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 poser 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, ne pas porter de chapeau, 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 entendue par un régisseur et fera l'objet d'un enregistrement audio qui sera conservé le temps jugé utile. 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.

Le déroulement de l'audience

Dès le début de l'audience, les parties doivent s'identifier.

Vous êtes le demandeur et c'est vous qui devrez commencer. Le régisseur vous demandera d'exposer votre preuve. Vous-même et vos témoins devrez vous engager par une affirmation solennelle à dire la vérité. À la suite de vos témoignages, vous et vos témoins pourrez être contre-interrogés par le procureur du distributeur sur ce qui viendra d'être dit et sur les documents qui auront été produits. Le procureur de la Régie, chargé d'aider le régisseur à clarifier le dossier, de même que le régisseur, pourront également poser des questions à vos témoins.

Puis, le distributeur exposera sa preuve et vous pourrez, à votre tour, 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 au litige.

Après la présentation de la preuve, les parties pourront clore leurs représentations en formulant leurs commentaires relativement 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. Dans la plupart des cas, 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.

La Régie a publié, sous forme de brochure, un condensé du présent document portant le même titre, disponible sur demande auprès de la Régie ou encore dans la présente section de son site internet.

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
 électricité régulation économique
 autoriser développement durable
 diesel concilier
 service participation frais géothermie
 du public prix fixer
 distributeurs tarifs
 équité surveiller
 produits éoliennes
 pétroliers plaintes
 régler
 gaz naturel
décider
 consultation
audience
 décisions
 en temps
 opportun
 énergie

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