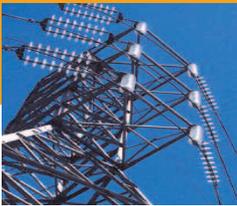


« Depuis 1997, la Régie de l'énergie assure la conciliation entre l'intérêt public, la protection des consommateurs et un traitement équitable des entreprises réglementées, le tout dans une perspective de développement durable et d'équité. »

Régie de l'énergie

10 ans dans l'intérêt public

Pourquoi y a-t-il une Régie de l'énergie ?



Le rôle de la Régie de l'énergie est de veiller à l'intérêt public en assurant l'équilibre entre la protection du consommateur et la viabilité des entreprises réglementées dans le secteur de l'énergie où il y a un monopole, comme la distribution de gaz naturel et d'électricité.

Un monopole sur le service offert dans un territoire défini est accordé parce qu'un réseau électrique ou de gaz naturel requiert des infrastructures et des investissements importants. En contrepartie, Hydro-Québec, les distributeurs municipaux d'électricité et les distributeurs de gaz naturel sont soumis au contrôle d'un organisme de réglementation – la Régie de l'énergie – qui s'assure de manière indépendante et impartiale de la satisfaction des besoins des consommateurs, à un prix juste et raisonnable.

La Régie de l'énergie est un tribunal de réglementation économique. Par les audiences qu'elle tient, elle offre l'occasion aux consommateurs, comme à toute autre personne intéressée, de faire entendre leur point de vue, ce qui apporte transparence et équité au processus. Ainsi, depuis sa création, des groupes de consommateurs ou environnementaux ont contribué à ses travaux. De plus, dans l'élaboration de ses décisions, elle peut compter sur le travail soutenu d'une équipe de spécialistes chevronnés.



La Régie a le pouvoir exclusif de fixer les tarifs de distribution de l'électricité et du gaz naturel au Québec.

La Régie de l'énergie s'assure que les consommateurs disposent :

- **d'un service fiable et de qualité** en fixant les conditions de service et en s'assurant de leur respect ;
- **de l'énergie requise en tout temps et en quantité suffisante** en approuvant les plans d'approvisionnement, en surveillant les appels d'offres et en faisant les suivis requis ;
- **de tarifs justes et raisonnables**, c'est-à-dire des tarifs permettant aux distributeurs de récupérer l'ensemble des coûts que la Régie juge nécessaires à leurs activités et de recevoir un rendement raisonnable fixé par la Régie.

De plus, elle peut faciliter les relations entre les clients et leur distributeur en matière d'application des tarifs et des conditions de service.

10 ans dans l'intérêt public... et au service des consommateurs

La Régie répond chaque jour aux appels des consommateurs qui désirent connaître leurs droits et la procédure pour les exercer. Dans les cas portant sur l'application des conditions de service ou des tarifs, elle est appelée à trancher les plaintes logées par les consommateurs à l'encontre de leur distributeur.

Depuis 2004, un service de conciliation permet, à toute personne qui le désire, de conclure une entente avec son distributeur d'énergie quant à l'application des conditions de service ou des tarifs grâce à l'intervention d'un tiers impartial qui aide les parties à cheminer et à régler le litige qui les oppose. Dans les autres cas, ou si la médiation échoue, un régisseur entendra les parties et rendra une décision.

Comment fonctionne la Régie ?

Afin de rendre **des décisions justes et éclairées** ses régisseurs, **indépendants et impartiaux**, tiennent des audiences publiques orales ou écrites. **Les décisions de la Régie sont sans appel**. Ses travaux sont publics, garantissant transparence et accessibilité.

Pour en savoir plus sur la Régie de l'énergie :

www.regie-energie.qc.ca

Pour obtenir des renseignements téléphoniques sur les prix des produits pétroliers et sur la procédure de traitement des plaintes pour les consommateurs de gaz naturel et d'électricité :

Numéro sans frais : 1 888 873-2452
Région de Montréal : (514) 873-5050
Région de Québec : (418) 646-0970

This publication is also available in English.

**Régie
de l'énergie**

Québec 