

Avez-vous un commentaire ou une plainte ?



Énergir accorde une pleine considération aux intérêts et aux attentes de sa clientèle. C'est pourquoi chaque année, nous vous rappelons comment procéder si vous avez un commentaire à nous transmettre, ou une plainte à déposer.

Nous souhaitons vous offrir le meilleur service possible, et vous écouter est l'un des moyens pour y parvenir. Vos commentaires et vos plaintes seront étudiés avec attention, n'hésitez donc pas à nous en faire part.

Une procédure simple et claire

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

1 La porte d'entrée : notre Service à la clientèle

Vos commentaires sur nos activités doivent d'abord être adressés à notre Service à la clientèle. Nos représentants résolvent la grande majorité des problèmes à cette étape.

Vous pouvez nous joindre par téléphone au 514 598-3222 ou au 1 800 361-4568, par courriel à info@energir.com, par notre site Internet à energir.com/plaintes ou par la poste à l'adresse suivante :

Énergir
Service à la clientèle
1717, rue du Havre
Montréal (Québec) H2K 2X3

Si vous téléphonez, ayez en main tous les renseignements nécessaires (numéro de compte, dates, noms, etc.). Si vous communiquez avec nous par écrit, assurez-vous d'inclure tous les renseignements pertinents (pièces justificatives, numéro de compte, dates, noms, etc.) et formulez clairement votre demande.

2 Le Bureau du coordonnateur aux plaintes

Si vous estimez ne pas avoir obtenu une réponse satisfaisante de la part de notre Service à la clientèle, vous pouvez présenter une plainte à notre Bureau du coordonnateur aux plaintes.

- Par téléphone au 514 598-3222 ou au 1 800 361-4568. L'un de nos représentants du Service à la clientèle vous aidera à formuler votre plainte;
- Par courriel à info@energir.com;
- Par Internet à energir.com/plaintes;
- Par la poste à l'adresse mentionnée à l'étape 1.

Spécifiez :

- la raison de la plainte;
- les renseignements nécessaires à sa compréhension;
- la solution recherchée.

Dans le cas où votre plainte concerne :

- A) **l'application des Conditions de service et Tarif, d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage de gaz naturel**, le Bureau du coordonnateur aux plaintes vous transmettra par écrit sa décision et les motifs la justifiant dans les 60 jours suivant la date de réception de votre plainte;
- B) **un avis préalable d'interruption de service ou une interruption de service pour défaut de paiement d'un compte**, le Bureau du coordonnateur aux plaintes rendra sa décision par écrit dans les 48 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 coordonnateur aux plaintes relative aux situations 2A ou 2B, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner cette décision. Il suffit de lui transmettre une plainte écrite accompagnée de la décision du Bureau du coordonnateur 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 sont les suivantes :

Régie de l'énergie

Case postale 001, Tour de la Bourse
800, rue du Square-Victoria, 2^e étage, bur. 2.55
Montréal (Québec) H4Z 1A2
secretariat@regie-energie.qc.ca
regie-energie.qc.ca

Veillez noter

- En vertu de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, Énergir dispose d'un délai de 60 jours, ou de 48 heures dans le cas d'une interruption de service, pour répondre à votre plainte. Si elle ne répond pas à votre plainte dans le délai prévu, Énergir est réputée vous avoir transmis une décision négative le jour de l'expiration de ce délai. Si vous êtes en désaccord avec la décision, vous disposez d'un délai de 30 jours à compter de la date de la transmission de la décision (ou, le cas échéant, à compter de la date à laquelle cette décision est réputée avoir été transmise) pour déposer votre plainte à la Régie de l'énergie.
- La Régie de l'énergie pourrait accepter d'examiner votre plainte si celle-ci a été déposée après ce délai de 30 jours :
 - en raison de motifs sérieux et légitimes;
 - et si le retard de dépôt de la plainte n'entraîne pas un préjudice grave pour Énergir.
- La Régie de l'énergie pourrait également refuser ou cesser d'examiner votre plainte si elle a des motifs raisonnables de croire que celle-ci est mal fondée, vexatoire, faite de mauvaise foi ou si elle juge que son intervention n'est manifestement pas utile ou, encore, s'il s'est écoulé plus de un an depuis votre connaissance des faits à l'origine de la plainte, à moins que ce retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles.

* Le présent document a été rédigé à l'intention du lecteur et n'est pas la version officielle de la décision D-98-25 de la Régie de l'énergie, Annexe M, sur la Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à Société en commandite Énergir concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage du gaz naturel. Aux fins d'interprétation et d'application de la loi et de la décision, le lecteur doit consulter cette décision de la Régie de l'énergie, disponible sur son site Web à l'adresse suivante : regie-energie.qc.ca. Sur demande, Énergir vous transmettra une copie de la décision.