

18 mars 2002

**PROCESSUS D'EXAMEN ET D'APPEL
INTERRUPTIONS DE SERVICE**

La présente directive décrit le processus d'appel de la Régie en cas de plaintes, la démarche appliquée par la Régie pour rendre des ordonnances et le processus de demande d'appel ou de modification d'une ordonnance de la Régie. Elle énonce également les procédures à suivre lors d'une audience.

Première étape

Le personnel de la Régie reçoit d'un abonné, ou au nom d'un abonné (« l'abonné »), par téléphone, télécopieur ou courriel, par la poste ou en personne, une plainte indiquant que l'abonné a un différend avec un service public ou que son service va être ou a été interrompu. Le processus est expliqué à l'abonné et, lorsqu'il semble que les parties pourraient régler elles-mêmes le problème, on demande à l'abonné de communiquer de nouveau avec le service public. Si une entente entre les parties semble impossible et si l'abonné est décidé à interjeter appel, on demande à ce dernier de présenter par écrit :

- i) les motifs de l'appel;
- ii) l'issue des discussions directes entre les parties.

La Régie remet des exemplaires de ces documents au service public.

Deuxième étape

La Régie prendra les dispositions nécessaires pour entendre l'appel par la tenue d'une audience ou l'étude du dossier, selon les modalités ci-dessous :

ÉTUDE DE DOSSIER

Lorsque la Régie choisit comme procédé l'étude de présentations écrites, son personnel obtient un rapport :

- a) du service public
 - i) donnant des détails sur le compte de l'abonné;
 - ii) résumant les discussions avec l'abonné;
 - iii) justifiant la position adoptée par le service public;
- b) de l'abonné présentant sa réponse à la position du service public.

AUDIENCE

Lorsque la Régie choisit comme procédé la tenue d'une audience, des avis écrits sont envoyés aux deux parties pour les informer de l'heure et de la date retenues. Tous les documents susmentionnés et un feuillet d'information sont envoyés à l'abonné. Une audience en soirée peut être organisée à la demande de ce dernier.

Troisième étape

La Régie procède à l'audience ou à l'étude de dossier et prend une décision concernant la plainte de l'abonné.

La décision de la Régie (l'ordonnance) est communiquée par écrit à l'abonné et au service de distribution de gaz.

Quatrième étape

Conformément au paragraphe 44(2) de la *Loi sur la Régie des services publics* (la *Loi*), l'abonné ou le service public peut demander, par écrit, que la Régie révise, annule, change ou modifie sa décision ou son ordonnance. Lors du dépôt d'une telle demande, le requérant doit apporter la preuve que les circonstances ont beaucoup changé depuis l'audience ou l'étude du dossier.

Cinquième étape

Conformément à l'article 58 de la *Loi sur la Régie des services publics*, les ordonnances ou les décisions définitives de la Régie sont susceptibles d'appel à la Cour d'appel :

- a) pour une question relative à la compétence de la Régie;
- b) pour une question de droit.

L'appel ne peut être interjeté que :

- a) sur permission d'appeler accordée par un juge de la Cour d'appel;

- b) dans un délai d'un mois après qu'a été rendue l'ordonnance ou la décision qui sera frappée d'appel ou dans le délai plus long fixé par le juge dans des circonstances spéciales;
- c) après avis aux autres parties, énonçant les moyens d'appel.

TENUE DE L'AUDIENCE

1. La Régie n'est pas liée par les règles de preuve et peut accepter des dépositions faites sous serment ou d'une autre façon.
2. L'abonné et le service public sont invités à présenter à l'audience des témoins et des documents, le cas échéant, qui ont trait au différend à l'étude.
3. Le personnel de la Régie se procurera les noms de toutes les personnes qui participent à l'audience. Il est possible de demander à tous les témoins de quitter la salle d'audience jusqu'au moment où ils seront appelés, l'un après l'autre, par la partie pour laquelle ils viennent témoigner.
4. Le président de la Régie demandera à l'abonné de présenter sa demande ou sa position, y compris les documents ou les témoins. Ce sera ensuite à l'autre partie de répondre.
5. Les discussions directes entre les parties seront limitées. Chacune des parties peut poser une question ou demander des éclaircissements à l'autre partie par l'entremise du président.

6. Pendant toute la durée de la procédure, le président et les membres de la Régie peuvent poser des questions à l'une ou l'autre des parties.

7. La décision de la Régie sera rendue oralement à la fin de l'audience ou envoyée par la poste aux deux parties dans les jours qui suivent.