



## QUELQUES RÈGLES DE BASE

Vous avez produit une demande à la Régie et vous demandez à celle-ci d'examiner votre plainte. La décision de la Régie est finale et sans appel. Aussi, il est important de bien se préparer en vue de l'audience orale ou de l'étude sur dossier que va tenir la Régie et de ne rien laisser au hasard. La présente brochure se veut un guide pour vous aider dans ce processus.

Le distributeur dont vous contestez la décision doit connaître l'objet et les motifs de la preuve au soutien de votre plainte à la Régie afin de pouvoir y répondre. C'est pour cette raison qu'une copie de toute correspondance que vous transmettez à la Régie doit également être transmise au distributeur.

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.

La Régie doit rendre sa décision d'après la preuve qui lui est présentée. 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 d'appuyer votre plainte par des documents ou des témoignages de personnes ayant constaté les faits qui prouvent ce que vous affirmez.

**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.**

## L'EXAMEN DE VOTRE DOSSIER

Le *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie* prévoit que, règle générale et à moins d'une demande d'audience orale expresse d'une des deux parties, la Régie étudie une plainte sur dossier. Elle peut toutefois, si elle le juge nécessaire, vous convoquer à une audience orale. Elle peut également, si elle le considère utile, suspendre l'examen d'une plainte afin de permettre la conciliation, avec le consentement des deux parties.

### LA DEMANDE DE DOSSIER D'EXAMEN INTERNE DU DISTRIBUTEUR

Lorsqu'elle accuse réception de votre plainte, la Régie en transmet copie au distributeur concerné et requiert que celui-ci lui transmette, 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.



Après l'étude du dossier complet, qui comprend votre plainte et le dossier d'examen interne du distributeur, la Régie peut, si elle le juge utile et si les circonstances le permettent, et avec le consentement des deux parties, suspendre l'examen de votre plainte pour une période n'excédant pas 30 jours afin de permettre la tenue d'une séance de conciliation.

**La conciliation est un service gratuit, simple et rapide qui vous aide, par le dialogue, à rechercher avec le distributeur d'électricité ou de gaz naturel, une solution à votre litige.**

Advenant un accord, celui-ci doit être constaté par écrit et signé par les parties, et il les lie. À défaut d'accord, la Loi prévoit qu'à moins d'un consentement des parties, rien de ce qui a été dit ou écrit au cours d'une séance de conciliation n'est recevable en preuve devant la Régie ou un autre tribunal. C'est donc dire qu'en cas d'échec de la conciliation, le dossier est transmis à un régisseur qui verra à rendre une décision après vous avoir entendu, sur dossier ou en audience orale et sans avoir connaissance de discussions qui auront eu lieu en conciliation.

À défaut de conciliation ou en cas d'échec de ce processus, et à moins que vous ou le distributeur demandiez une audience orale, la Régie peut, dès qu'elle reçoit le dossier d'examen interne du distributeur et après une étude de celui-ci et de votre plainte, décider d'examiner votre plainte sur dossier, sans tenir une audience orale.

Si tel est le cas, elle vous écrira pour vous en informer et elle vous demandera de compléter votre dossier en lui transmettant toute preuve ou argumentation que vous pourriez souhaiter ajouter à votre dossier, afin de l'aider à décider de votre plainte, et elle fixera un délai pour ce faire.

Après avoir pris connaissance de votre copie du dossier d'examen interne que le Distributeur vous transmet ainsi qu'à la Régie, vous pourrez déterminer s'il est nécessaire de compléter votre dossier.

**Rappelez-vous qu'il vous appartient de prouver chaque élément de votre plainte et que de simples allégations ne suffisent généralement pas.**

Si vous êtes d'avis qu'il vous est nécessaire de compléter votre dossier, vous devrez, à l'intérieur du délai fixé par la Régie, transmettre à celle-ci et au distributeur votre complément de dossier. S'il vous est impossible de le faire à l'intérieur du délai fixé, vous pouvez demander, par écrit, un délai supplémentaire, en expliquant la raison de sa nécessité.

Le distributeur sera également invité à compléter son dossier par toute preuve ou argumentation qu'il pourrait souhaiter ajouter dans cette éventualité, il vous transmettra copie de ce complément de preuve qu'il aura envoyé à la Régie.

Il peut arriver que les compléments fournis par les parties n'éclaircissent pas tous les points en litige ou encore suscitent des interrogations supplémentaires. Dans de tels cas, la Régie pourra transmettre à l'une ou l'autre des parties une demande de renseignements. Il s'agit d'une lettre dressant la liste des questions auxquelles la Régie souhaite obtenir des réponses écrites à l'intérieur d'un délai qui sera précisé.

Lorsque la Régie aura reçu toutes les informations requises, elle prendra le dossier en délibéré et vous transmettra sa décision, basée sur la preuve que vous et le distributeur lui aurez présentée, dans les meilleurs délais.

## L'AUDIENCE ORALE

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 décider de convoquer une audience orale 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 leurs versions des faits afin d'apprécier leur crédibilité, ou encore souhaiter davantage d'explications que ce que les parties lui ont fournies.**

À ces fins, elle vous transmettra, au moins trois semaines à l'avance, un avis écrit indiquant la date, l'heure et l'endroit où vous devrez vous présenter.

### LA REMISE

Il peut arriver que vous-même ou le distributeur ayez un empêchement majeur ne vous permettant pas de vous présenter à la date déterminée pour la tenue de l'audience devant la Régie. D'autres motifs peuvent également justifier qu'une audience soit reportée à une date ultérieure, tels que la non-disponibilité d'un témoin essentiel.

Aussi, vous pouvez obtenir la remise de l'audience en produisant le consentement écrit de l'autre partie.

À défaut, vous ou votre mandataire pouvez demander une remise par écrit en temps utile et exposer les motifs qui la justifient. Dans ce cas, il appartient au régisseur d'accepter ou de refuser cette demande selon les motifs invoqués et les circonstances du dossier.

### LA REPRÉSENTATION

Pour un individu partie à un litige qui sera entendu par la Régie, il n'est pas nécessaire d'être représenté par un avocat. Les distributeurs sont, pour leur part, généralement représentés par un avocat.

Si vous ne pouvez pas vous présenter à l'audience, vous pouvez choisir de mandater une autre personne pour vous représenter. Il peut s'agir d'un avocat, de votre conjoint, d'un parent ou d'un ami. Dans un tel cas, le mandat que vous confiez doit être écrit et signé par vous, et indiquer les motifs de votre absence.

Une société commerciale, une coopérative ou une autre organisation légalement constituée peut être représentée par un de ses officiers, un administrateur, un employé à son seul service ou un avocat. À l'exception de l'avocat, le mandataire d'une telle entreprise doit être autorisé à agir par résolution du conseil d'administration.

À l'audience, votre mandataire agit en votre nom. Il doit donc avoir une connaissance personnelle des faits ou, à défaut, être en mesure de prouver ces faits par témoins ou autrement, comme vous l'auriez fait.

## LA PREUVE

### **Vous devez prouver chaque élément de votre demande au moyen de documents ou de témoignages.**

Dans le cas des témoignages, vous devez vous assurer que tous les témoins que vous voulez faire entendre pour appuyer votre demande seront présents à la date et à l'heure déterminées. Dans certains cas, les témoins se présenteront sur simple demande de votre part. Dans d'autres cas, il est nécessaire de faire parvenir aux parties sollicitées un ordre de se présenter à l'audience (*subpoena*). Puisque les *subpoena* sont émis 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 à titre de témoin. Il vous appartiendra par la suite de faire signifier ces *subpoena* par huissier, à vos frais.

Le témoin que vous ferez entendre doit 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.

Selon la nature de votre plainte, vous pourriez avoir besoin du témoignage d'un expert ou d'un inspecteur. Il est souhaitable que ce témoin soit présent à l'audience pour présenter son expertise ou son rapport et pour être contre-interrogé par le distributeur.

Pour ce qui est des documents, vous devez apporter tous les documents originaux auxquels vous entendez faire référence ou que vous entendez déposer en preuve, et qui peuvent présenter une pertinence à la solution de la plainte dont vous avez saisi la Régie.

**Avant l'audience, il est important de regrouper tous les documents nécessaires, 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.**


## 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 faites défaut de vous présenter, le régisseur pourrait rejeter votre plainte.**

Puisque la Régie est un tribunal, vous et vos témoins devrez être vêtus convenablement et vous comporter avec respect.

Votre plainte sera entendue par un régisseur et fera l'objet d'un enregistrement sonore. 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.

Dès le début de l'audience, les parties doivent s'identifier. Le régisseur vous demandera alors d'exposer votre preuve. Vous-même et vos témoins devrez vous engager par une affirmation solennelle à dire la vérité. 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 formuler leurs commentaires relativement à toute l'affaire.

## LES QUESTIONS QUI PEUVENT ÊTRE SOULEVÉES AVANT L'EXAMEN DE VOTRE DOSSIER



Lors de la transmission de son dossier d'examen interne ou par la suite, le distributeur peut invoquer certains moyens ou arguments préliminaires, et demander à la Régie de rejeter votre plainte sur la seule base de ces moyens, sans l'entendre sur le fond. Parmi ces arguments préliminaires visant le rejet de la plainte, les plus fréquemment invoqués sont les suivants :

### L'ARTICLE 94 DE LA LOI SUR LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

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 pour rejeter l'argument du délai dépassé invoqué par le distributeur ou, dans la mesure où les motifs ne sont pas jugés sérieux, pour rejeter votre plainte.

### L'ARTICLE 99 DE LA LOI SUR LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

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 plaindre avant.

### LA PLAINTÉ 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 sur la Régie de l'énergie.**


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.

## LA DÉCISION

Le régisseur qui entend une plainte est tenu par la Loi de rendre une décision écrite. Vous ne pouvez donc pas 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 sera transmise aux parties par la poste.

**Lorsque la décision est rendue, la Régie n'a plus aucun pouvoir d'intervenir au dossier. La décision est finale et sans appel. Dans certains cas très précis, il est possible de demander la révision de la décision. Vous pourrez consulter la Régie à cette fin.**



**Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le Secrétariat ([secretariat@regie-energie.qc.ca](mailto:secretariat@regie-energie.qc.ca)) ou le Greffe de la Régie:**

### BUREAU DE MONTRÉAL

Régie de l'énergie  
Case postale 001  
Tour de la Bourse  
800, Place Victoria  
Bureau 2.55  
Montréal (Québec)  
H4Z 1A2  
Téléphone (514) 873-2452  
Télécopieur (514) 873-2070  
Sans frais 1 888-873-2452

### BUREAU DE QUÉBEC

Régie de l'énergie  
1200, Route de l'Église  
Bureau 3.10  
Sainte-Foy (Québec)  
Téléphone (418) 646-0970  
Télécopieur (418) 646-1021  
Sans frais 1 888-527-3443





[www.regie-energie.qc.ca](http://www.regie-energie.qc.ca)

**Régie  
de l'énergie**

**Québec**

