



Votre opinion nous permet de nous améliorer

Procédure pour formuler un commentaire ou une plainte.



Énergir accorde une grande considération aux intérêts et aux attentes de sa clientèle. Nous souhaitons vous offrir le meilleur service possible, et vous écouter est l'une de nos priorités.

Nous vous remercions de vos commentaires, car ils nous permettent de sans cesse nous améliorer. Soyez donc assuré.e qu'ils sont étudiés avec attention.

Une procédure simple comme 1-2-3

1 Notre Service à la clientèle vous écoute

Vos commentaires sur nos activités doivent d'abord être adressés au Service à la clientèle d'Énergir. Nos représentant.e.s ont les connaissances pour répondre à vos demandes et solutionner la majorité de vos enjeux.

Choisissez le mode de communication que vous préférez :

Téléphone : 1 800 361-4568

Courriel : info@energir.com

Formulaire : energir.com/plaintes

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

Formulez clairement votre demande en ayant en main, lorsque vous communiquez avec nous par téléphone ou par écrit, tous les renseignements nécessaires :

- pièces justificatives
- noms
- numéro de compte
- etc.
- dates

2 Le Bureau de coordination des plaintes

Si vous estimez ne pas avoir obtenu une réponse satisfaisante de la part de notre Service à la clientèle (étape 1), vous pouvez présenter une plainte à notre Bureau de coordination des plaintes.

Les moyens de communication sont les mêmes qu'à l'étape 1. Si vous désirez communiquer par téléphone, un.e de nos membres du Service à la clientèle vous aidera à formuler votre plainte.

Que vous optiez pour la communication écrite ou téléphonique, vous devrez préciser :

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

Décision et délais applicables

Le Bureau de coordination des plaintes vous transmettra sa décision et les motifs la justifiant verbalement. Toutefois, sa décision sera aussi transmise par écrit, dans les cas et délais suivants :

- A) **48 heures** pour les plaintes concernant un avis préalable d'interruption de service ou une interruption de service pour défaut de paiement d'un compte.
- B) **60 jours** pour les plaintes concernant l'application des *Conditions de service et Tarif*, d'une condition de transport, de fourniture ou d'emménagement de gaz naturel.

Si le Bureau de coordination des plaintes 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.

3 La Régie de l'énergie

Si vous êtes en désaccord avec la décision du Bureau de coordination des plaintes relative aux situations 2A ou 2B, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie (organisme réglementaire) d'examiner cette décision.

Il suffit de remplir le formulaire de plainte que vous trouverez en ligne à l'adresse : www.regie-energie.qc.ca/fr/formulaire-de-plainte/details-de-la-plainte

Vous devez transmettre votre plainte à la Régie dans les 30 jours suivant la date à laquelle la décision d'Énergir vous a été transmise (ou est réputée avoir été transmise) **en y incluant une copie de la décision du Bureau de coordination des plaintes** (le cas échéant).

La Régie exige des frais de 30 \$ pour l'ouverture d'un dossier.

Pour consulter la procédure complète et les notes légales, nous vous invitons à visiter le energir.com/plaintes.