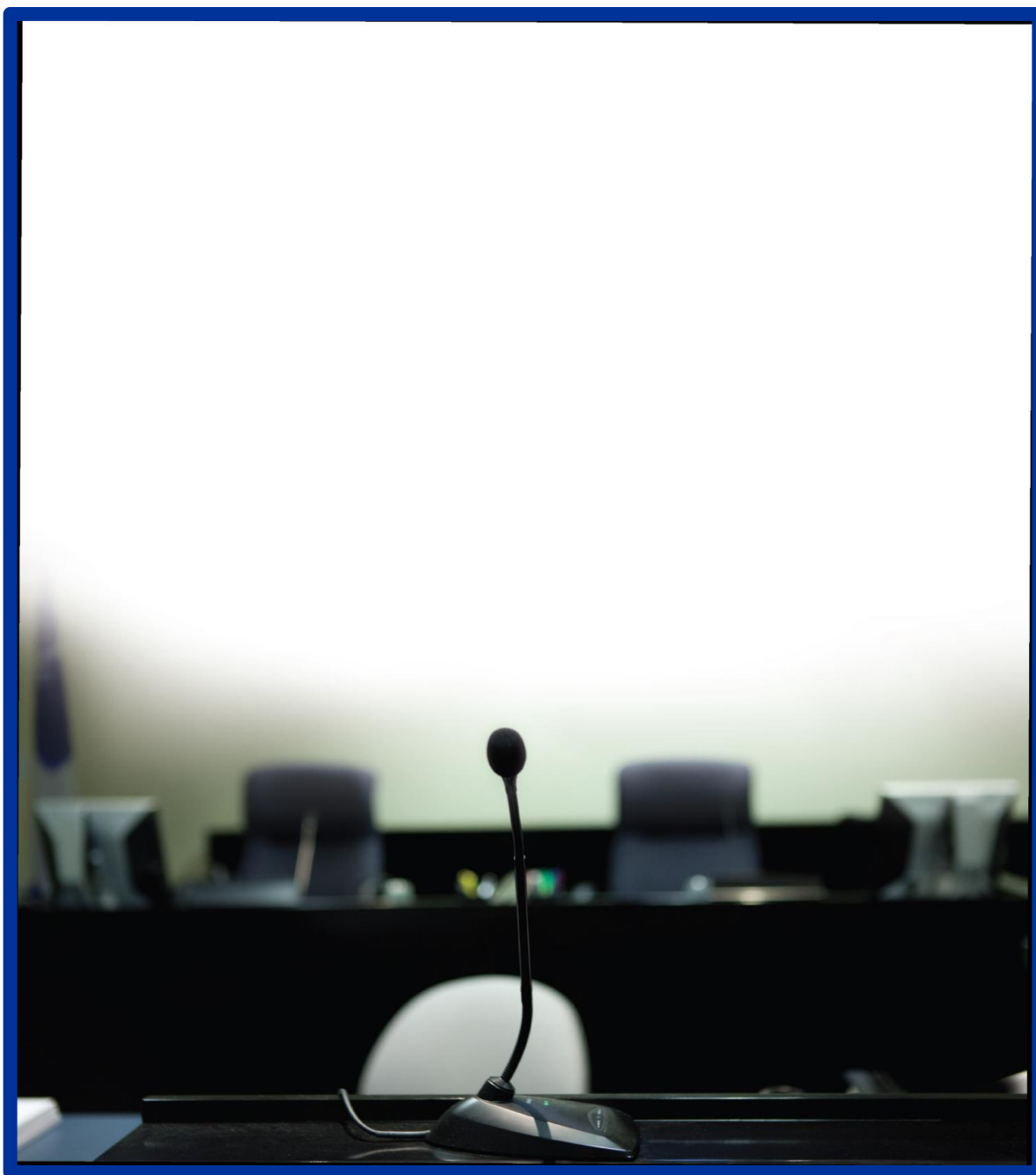


Régie de l'énergie

Principes élémentaires de fonctionnement



AVERTISSEMENT : LE PRÉSENT TEXTE EXPLIQUE DE FAÇON SYNTHÉTIQUE LA JURIDICTION DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE, SON MODE DE FONCTIONNEMENT ET LA PROCÉDURE QU'ELLE SUIVIT DANS LE CADRE DES DOSSIERS QU'ELLE ÉTUDIE. IL NE CONSTITUE PAS UNE INTERPRÉTATION PAR LA RÉGIE DES POUVOIRS QUI LUI SONT DÉVOLUS ET NE REMPLACE PAS LES TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES APPLICABLES

QU'EST-CE QUE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE?

La Régie de l'énergie (la Régie) est un **tribunal** spécialisé en matière de régulation économique, exerçant des fonctions administratives et quasi-judiciaires, dont les membres, appelés **régisseurs**, rendent des **décisions** sur les matières relevant de la **compétence que le législateur a attribuée à la Régie**.

La mission de la Régie est **d'encadrer et surveiller le secteur énergétique**. La Régie fixe, notamment, les tarifs et les conditions de services destinés aux consommateurs québécois d'électricité et de gaz naturel.

Son rôle consiste à réglementer les activités monopolistiques liées au transport et à la distribution de l'électricité ainsi qu'à la distribution du gaz naturel. Son rôle à l'égard des marchés énergétiques où il n'y a pas de monopole de transport ou de distribution, plus particulièrement le marché des produits pétroliers, consiste à surveiller le prix des produits pétroliers dans les diverses régions du Québec, afin de s'assurer du libre jeu des forces du marché et de protéger les intérêts des consommateurs.

La *Loi sur la Régie de l'énergie* (la Loi) précise que dans l'exercice de ses fonctions, la Régie assure la conciliation entre l'intérêt public, la protection des consommateurs et un traitement équitable du transporteur d'électricité et des distributeurs. Elle favorise la satisfaction des besoins énergétiques dans le respect des objectifs des politiques énergétiques du gouvernement et dans une perspective de développement durable et d'équité au plan individuel comme au plan collectif.

En pratique, la Régie réglemente les tarifs et les conditions de service des entreprises qu'elle réglemente, de même que les activités ayant des incidences sur ces tarifs. Ainsi :

- La Régie **fixe ou modifie les tarifs et les conditions** auxquels l'électricité est transportée par le transporteur d'électricité ou distribuée par le distributeur d'électricité ou ceux auxquels le gaz naturel est fourni, transporté, livré par un distributeur de gaz naturel ou emmagasiné.

Les tarifs sont fixés ou modifiés en favorisant des mesures ou des mécanismes incitatifs afin d'améliorer la performance du transporteur d'électricité ou des distributeurs d'électricité ou de gaz naturel et la satisfaction des besoins des consommateurs.

- Elle **surveille aussi les opérations** des distributeurs d'électricité et de gaz naturel afin de s'assurer que les consommateurs aient des approvisionnements suffisants et paient selon un juste tarif.

- Elle **approuve les plans d'approvisionnement et les programmes commerciaux** des distributeurs d'électricité et de gaz naturel ainsi que leurs projets d'investissement, de construction d'immeubles ou d'actifs destinés au transport d'électricité ou à la distribution d'électricité ou de gaz naturel.
- Elle s'assure que le transport d'électricité au Québec s'effectue conformément aux **normes de fiabilité** qu'elle adopte. Ainsi, elle adopte les normes, voit à ce que celles-ci soient respectées et, en cas de contravention, à ce que cette contravention soit sanctionnée.
- Elle donne son **avis au ministre** sur toute question qu'il lui soumet en matière énergétique ou, de sa propre initiative, sur toute question qui relève de sa compétence.
- Elle **approuve les programmes et les mesures d'efficacité et d'innovation énergétiques** qui sont sous la responsabilité des distributeurs d'énergie ainsi que l'apport financier nécessaire à la réalisation de ceux-ci. Elle **examine le plan directeur de Transition énergétique Québec afin de rendre un avis** sur la capacité de ce plan à atteindre les cibles définies par le gouvernement en matière énergétique.
- Elle **examine les plaintes des consommateurs** qui sont en désaccord avec les décisions rendues par le transporteur d'électricité et par les distributeurs d'électricité ou de gaz naturel concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service.
- Elle exerce un **pouvoir de surveillance sur les prix des produits pétroliers** et de la vapeur. À cette fin, elle peut exercer des pouvoirs d'inspection et d'enquête concernant la vente ou la distribution de la vapeur ou des produits pétroliers, les prix, les taxes et les droits qui ont été exigés et payés. Elle renseigne les consommateurs sur ces prix, notamment par le biais de son bulletin hebdomadaire d'information sur les produits pétroliers au Québec. Elle a, par ailleurs, le pouvoir de fixer, tous les trois ans, le montant des coûts d'exploitation que doit supporter un détaillant et de décider de l'opportunité d'inclure ou non ce montant dans le calcul du prix minimum de référence. La Régie peut également donner des avis au gouvernement ou au ministre concernant les prix des produits pétroliers.
- Elle aura également certains pouvoirs en matière d'**hydrocarbures** dès que la réglementation gouvernementale à ce sujet sera adoptée faisant en sorte que les modifications apportées à la Loi par le projet de loi 106 entreront en vigueur.

Organisme autonome, la Régie de l'énergie est financée par les redevances des distributeurs réglementés selon le principe de l'utilisateur payeur, en fonction du travail qu'elle effectue en matière d'électricité, de gaz naturel ou de produits pétroliers.

PAR QUELS MOYENS LA RÉGIE EXERCE-T-ELLE SES COMPÉTENCES?

Pour réglementer le domaine de l'énergie, la Régie rend des **décisions** ayant une influence directe sur la rentabilité des entreprises de transport d'électricité et de distribution d'électricité et de gaz naturel de même que sur la facture payée par le consommateur, qu'il soit industriel, commercial ou résidentiel.

Les décisions de la Régie ont également une influence sur le fonctionnement du marché de l'énergie au sein duquel œuvrent les entités réglementées. Elle émet aussi des **avis au gouvernement** sur les matières relevant de sa compétence, lesquels peuvent influencer sur les stratégies et décisions gouvernementales en matière énergétique. Elle a également le pouvoir de procéder à des **enquêtes** sur ces mêmes matières. Les décisions sont, en règle générale, rendues par trois (3) régisseurs à la majorité et, dans tous les autres cas (comme les projets d'investissements ou les plaintes), par un (1) régisseur.

Pour ce faire, la Régie compte sur une équipe de douze (12) régisseurs, auxquels peuvent s'ajouter des régisseurs en surnombre, nommés par le gouvernement en fonction de leur expertise, que ce soit en matière économique, énergétique, environnementale ou juridique. Ce sont les **régisseurs qui rendent les décisions** de la Régie et qui, pour ce faire, sont **assistés d'équipes de gestionnaires, professionnels et membres de personnel de soutien** qui participent à l'étude des dossiers et fournissent des analyses, conseils et opinions juridiques. Le processus décisionnel de la Régie s'appuie sur différents mécanismes de consultation qui permettent de prendre en compte l'intérêt des personnes concernées.

Le président de la Régie, qui agit également à titre de régisseur, coordonne et répartit le travail des régisseurs, lesquels, une fois désignés pour entendre un dossier, sont seuls à pouvoir en décider. Le président est, par ailleurs, responsable de l'administration de la Régie et en dirige le personnel.

La Régie ne s'exprime que par le biais des décisions et avis qu'elle rend, lesquels sont basés sur la preuve qui lui est fournie par les parties et non sur les opinions personnelles des régisseurs. La Régie, non plus que ses régisseurs ou les membres de son personnel, ne commente ses décisions ou avis.

QU'IMPLIQUE LA QUALITÉ DE TRIBUNAL?

Par sa qualité de tribunal ayant des fonctions administratives et quasi-judiciaires, la Régie se doit de respecter certaines règles dans l'exercice de ses compétences.

1. Respect des règles d'équité procédurale ou de justice naturelle

La Régie doit respecter, dans le cadre des dossiers qu'elle est chargée de décider, le droit de chaque partie intéressée :

- **d'être entendue** : ce droit comporte principalement le droit pour une partie de présenter une preuve ou de faire des représentations de même que le droit de recevoir communication de toute la preuve sur laquelle la Régie fondera sa décision;
- **d'être traitée équitablement** : il s'agit du droit des parties à un minimum de garanties procédurales exemptes d'arbitraire ou d'abus de pouvoir et qui inclut le droit à la motivation des décisions rendues par la Régie;
- **d'obtenir une décision impartiale** : la justice naturelle exige qu'un organisme tel que la Régie agisse avec impartialité et indépendance et cela, non seulement en réalité, mais également en apparence.

2. Respect de sa compétence

La Régie a une compétence précise qui lui est dévolue par la *Loi sur la Régie de l'énergie* et ne peut, à l'occasion de l'exercice de cette compétence, outrepasser les limites ainsi prescrites par le législateur.

3. L'exercice de sa discrétion

La Régie utilise ses pouvoirs pour des motifs ou des fins raisonnables conformément au but visé par sa loi habilitante. Ainsi, elle ne doit pas user de sa discrétion de façon déraisonnable, arbitraire ou injuste et abuserait de ses pouvoirs si elle agissait :

- pour des fins autres que celles prévues par la Loi;
- selon des principes erronés ou en tenant compte de considérations étrangères à la Loi et non pertinentes;
- de façon déraisonnable, discriminatoire, arbitraire ou capricieuse;
- malicieusement ou de mauvaise foi.

Par ailleurs, la Régie exerce sa compétence dans le souci de l'efficacité de la réglementation, tant au niveau des délais que des coûts inhérents à ses activités.

LES OBLIGATIONS DES RÉGISSEURS

La Régie s'exprime par les décisions que rendent les régisseurs. Ceux-ci sont désignés par le président de la Régie pour décider des dossiers et doivent voir, dans le cadre du traitement des dossiers qui leur sont assignés, au respect des règles énoncées précédemment. Aussi, les régisseurs sont assujettis à certains devoirs et obligations inhérents à leur charge. De surcroît, la Régie a adopté un code d'éthique le 3 mars 1998, lequel est disponible sur le site Internet de la Régie.

1. Le devoir de réserve

Les régisseurs doivent s'abstenir de toute déclaration ou activité incompatible avec leurs fonctions.

2. Le devoir d'agir en toute impartialité

Les régisseurs doivent agir et paraître agir de façon objective et non préjugée et s'abstenir d'exprimer en public toute opinion pouvant faire naître des doutes sur leur objectivité ou leur impartialité ou sur celle de la Régie.

3. Le devoir d'indépendance

Les régisseurs doivent exercer leur fonction à l'abri de toute ingérence extérieure et éviter de se placer dans des situations de vulnérabilité.

4. Le devoir de neutralité politique

Les régisseurs doivent faire abstraction de leurs opinions politiques personnelles afin d'exercer leurs tâches avec toute l'objectivité nécessaire; ils doivent, de plus, faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques et ne peuvent être membre d'aucun groupe de pression appelé à prendre position en matière énergétique.

5. L'absence de conflit d'intérêt

Les régisseurs doivent organiser leurs affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne nuisent pas à l'exercice de leurs fonctions et ne peuvent se servir des attributions de leur charge pour obtenir ou accorder un bénéfice ou une faveur.

6. Le respect de la confidentialité

Les régisseurs n'expriment leur point de vue que par les décisions que rend la Régie. Ils ne peuvent utiliser les documents ou renseignements dont ils prennent connaissance dans l'exercice de leur charge à des fins personnelles.

7. Le devoir d'agir équitablement

Lors de l'audience, les régisseurs veillent à ce que toutes les personnes concernées aient la possibilité de faire leurs observations, déposer des preuves écrites ou d'être entendues en séance orale afin de faire valoir leurs prétentions, en autant qu'elles soient admissibles et pertinentes.

Par ailleurs, les décisions de la Régie sont rendues par la formation des régisseurs désignée à ces fins, de façon autonome. Exceptionnellement, soit lorsque la Régie établit, par une décision, des principes applicables à l'ensemble des dossiers qu'elle traite, ceux-ci peuvent faire l'objet de discussions entre tous les régisseurs.

LA PROCÉDURE À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

La Régie exerce la compétence qui lui est attribuée par le biais d'audiences, de processus écrits, d'observations écrites ou selon d'autres mécanismes de consultation qu'elle peut déterminer. Afin de s'assurer de respecter les règles d'équité procédurale, la Régie a mis en place des procédures pour consulter les parties intéressées, lesquelles lui fournissent les éléments dont elle a besoin aux fins de rendre ses décisions. Cette procédure peut varier d'un dossier à l'autre mais vise, dans tous les cas, à respecter le droit des intéressés à faire valoir leur point de vue et à éclairer utilement la Régie.

La procédure qu'adopte la Régie est différente, selon qu'il s'agit d'un dossier réglementaire ou d'un dossier de plainte. Cependant, peu importe le type ou la nature d'un dossier, les régisseurs sont conseillés par des équipes de professionnels pluridisciplinaires composées, selon les questions soulevées par le dossier, d'ingénieurs, d'économistes, de comptables et de juristes, notamment. Ces professionnels analysent les dossiers et la preuve déposée, assistent aux audiences et font des recommandations aux régisseurs sur l'ensemble des points de décisions à être rendus.

La procédure en matière réglementaire

Les travaux de la Régie en matière réglementaire, régis par la Loi et le *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie*, peuvent prendre diverses formes. Ainsi, bien qu'elle tienne des audiences dans les dossiers majeurs qui lui sont soumis pour décision (causes tarifaires, étude des plans d'approvisionnement, notamment), elle a mis en place au fil des ans, d'autres processus de consultation, plus légers et moins coûteux, dans une volonté d'accroître l'efficacité de ses processus sans compromettre la participation des intéressés qui l'aideront, par le biais de leur participation, à décider du dossier dans le respect d'un cadre procédural minimum.

1. Diffusion des instructions de la Régie

Lorsque la Régie reçoit une demande visée par l'article 25 de la Loi (tarifaires, demandes visant les droits exclusifs de distribution de gaz naturel, litiges portant sur la desserte en gaz naturel d'une personne intéressée, cessions ou fusions d'entreprises détenant un droit exclusif de distribution, fixation des coûts d'exploitation d'un détaillant de produits pétroliers, fixation de mécanismes incitatifs) et dans les cas qu'elle détermine, la Régie fait diffuser ses instructions sur le traitement du dossier par le biais d'un avis public publié dans différents journaux. Ceci permet à tous les intéressés de connaître sommairement la nature du dossier et de déterminer leur intérêt à participer à l'étude de celui-ci.

Outre cette obligation spécifique, dans tous les dossiers, elle peut diffuser ses instructions par tout moyen et sur tout support qu'elle précise, en faisant notamment appel aux technologies de l'information. Ceci se traduit, la plupart du temps, par la diffusion d'avis aux personnes intéressées sur son site internet et sur celui de l'entreprise ayant déposé la demande. La Régie peut également demander à ce que des personnes intéressées spécifiques soient informées de la demande.

2. Les interventions

Dans le cadre d'une demande prévue à l'article 25 de la Loi, ou lorsque la Régie le détermine dans le cas de toute autre demande, les parties intéressées sont invitées à transmettre leur demande visant à obtenir le statut d'intervenant.

Ce statut d'intervenant permet à une partie de participer pleinement aux travaux de la Régie, notamment en lui permettant d'obtenir tous les documents déposés dans le dossier et de faire connaître sa position par le biais de preuves écrites ou testimoniales ainsi que par le biais d'argumentations. Ce statut permet également à l'intervenant dont la participation aura été jugée utile par la Régie, de réclamer les frais relatifs à sa participation à l'étude d'un dossier, dans le cadre des balises fixées par la Régie.

Après avoir pris connaissance de la position du demandeur sur ces demandes d'intervention, la Régie rendra une décision reconnaissant ou non à la partie ayant formulé une telle demande le statut d'intervenant. Cette décision est fonction de la nature de l'intérêt exprimé et des motifs au soutien de l'intervention (articles 15 et suivants du *Règlement sur la procédure de la Régie*). La Régie peut également, à cette occasion, déterminer le cadre de l'intervention en fonction de l'intérêt de l'intervenant, de la nature et de l'importance des enjeux qu'il désire traiter, des sujets que la Régie estime pertinents ainsi qu'en fonction de l'intérêt public.

Une personne intéressée qui ne désire pas participer activement à l'étude d'une demande soumise à la Régie, peut également ne déposer que des commentaires écrits relatifs à une question examinée par la Régie (article 21 et 22 du *Règlement sur la procédure*).

3. L'étude de la demande

L'étude du dossier à proprement parler débute lorsque les intervenants sont reconnus par la Régie. La Régie établit alors, par le biais d'une décision, le processus de consultation le mieux adapté à la demande soumise pour étude. Elle dispose d'un choix de plusieurs processus qui, seuls ou conjugués, lui permettent de s'acquitter le plus efficacement possible, et selon la nature du dossier, de ses devoirs vis-à-vis des parties et de rendre ultimement la meilleure décision à l'intérieur de délais raisonnables.

- **Les séances d'information et de consultations publiques** : instaurées par un amendement introduit à la Loi à la fin de 2016, de semblables séances ont été tenues dans le cadre de projets pilotes dans les dossiers tarifaires de Gazifère et d'Hydro-Québec Distribution pour l'instant. La Régie souhaite également tenir ce genre de séance lorsqu'elle estimera qu'un dossier le justifie (par exemple, impact d'un projet sur les populations locales ou sur un grand nombre de consommateurs). Lors de ces rencontres, la Régie explique son rôle et son processus décisionnel et le demandeur présente les grandes lignes de son dossier. Une période de questions suit le tout et un compte-rendu est rédigé et diffusé sur le site internet de la Régie.
- **Les rencontres préparatoires** : elles sont convoquées par la Régie et tenues par la formation de régisseurs chargée de décider du dossier. Elles visent notamment à définir et à clarifier, avec les parties impliquées, les questions à débattre lors de l'audience et à planifier le déroulement du dossier.

- **Les séances de travail** : elles sont convoquées par la Régie et réunissent les représentants des parties reconnues par la Régie de même que le personnel de la Régie. Le demandeur est généralement appelé à y présenter, de façon informelle certains aspects de son dossier, le tout en vue de faciliter la transmission de l'information aux parties et de clarifier certains points. Ces séances permettent également aux parties ou à leurs procureurs d'échanger librement, hors la présence des régisseurs, sur diverses questions techniques, juridiques ou d'ordre procédural, afin de clarifier et de faciliter la poursuite du dossier. Cette expression comprend, notamment, les séances d'échanges d'informations techniques ainsi que les séances de négociations.
- **Le processus d'ententes négociées** : ce processus, encadré par la Régie, met en place un groupe de travail, composé de représentants des parties reconnues par la Régie et a pour but de favoriser la conclusion d'ententes négociées sur certains sujets, lesquelles sont, en fin de parcours, soumises à la Régie qui pourra les entériner dans la mesure où elles s'avèrent conformes à la Loi, aux décisions antérieures applicables et dans l'intérêt public (ce processus a été suivi dans le cadre de l'adoption du premier mécanisme incitatif de Gaz Métro devenue Énergir).
- **Les groupes de travail** : ces groupes réunissent toutes les parties reconnues par la Régie. La participation du personnel de la Régie est fonction de la nature des travaux et des objectifs visés. Sur demande des parties, le personnel de la Régie peut participer aux travaux aux fins de présenter les informations nécessaires au bon déroulement des travaux du groupe. Ces groupes visent à favoriser la discussion entre les parties sur certains sujets, sans qu'il s'agisse nécessairement de convenir d'une entente négociée sur ces sujets. Cependant, dans certains dossiers, les rencontres de groupes de travail ont permis de parvenir à des consensus et de réduire le nombre de points en litige devant être débattues devant la Régie.
- **L'audience et l'étude sur dossier**: le processus d'audience et l'étude sur dossier, qui visent à consulter les participants et à obtenir de leur part des commentaires écrits, des preuves écrites, des expertises et, ultimement, des témoignages, soit la preuve sur laquelle la Régie fondera sa décision, se déroulent en plusieurs étapes et à l'intérieur d'un calendrier défini par la Régie :
 - a) les demandes écrites de renseignements au demandeur (DDR): la Régie et les intervenants peuvent adresser des demandes de renseignements au demandeur afin d'obtenir des clarifications sur la preuve déposée; le demandeur est tenu de répondre à ces demandes, sous réserve de la pertinence de la ou des questions posées. Le refus de répondre à une demande de renseignements peut être contesté par la partie intéressée (articles 26 et 27 du *Règlement sur la procédure de la Régie*);
 - b) le dépôt de la preuve des intervenants : les intervenants ont le loisir de déposer une preuve écrite, par le biais d'experts ou autrement, exposant leur position;
 - c) les demandes de renseignements aux intervenants : la Régie, le demandeur et les intervenants peuvent adresser des demandes afin d'obtenir des clarifications sur la preuve déposée par un intervenant;

l'intervenant est tenu de répondre à ces demandes, sous réserve de la pertinence de la ou des questions posées; le refus de répondre à une demande de renseignements peut être contesté par la partie intéressée;

- d) l'étude sur dossier : elle implique que la Régie rendra sa décision sur la base des documents et expertises produits au dossier par les parties;
- e) l'audience : elle implique le témoignage des témoins, experts ou non, des parties et leur contre-interrogatoire par les autres parties et par la Régie;
- f) les argumentations : elles peuvent être faites par écrit ou verbalement, à la fin de l'étude sur dossier ou de l'audience. Elles permettent aux parties de résumer et de faire valoir leur appréciation des points importants de la preuve présentée à la Régie et de faire état des positions qu'elles défendent et des conclusions qu'elles recherchent.

4. La décision

À l'issue du processus de consultation choisi, lorsque le dossier est complété, la Régie entame son délibéré.

Cette période est dévolue à l'analyse de la preuve et à la détermination, en fonction de cette preuve, des points de décision de la Régie et de leur contenu. Les spécialistes et juristes présentent leurs analyses et opinions que la formation de régisseurs évalue et retient ou non. Sur la base de ce que retiennent les régisseurs, le projet de décision est rédigé. Cette décision, que seuls les régisseurs désignés par le président lors de la réception du dossier sont habilités à rendre, doit être basée sur la preuve et l'argumentation présentée par les parties, et non sur les opinions personnelles des régisseurs, et être motivée.

Lorsque la décision est finalisée, vérifiée et relue, elle est signée par la formation de régisseurs, transmise aux parties et diffusée sur le site internet de la Régie (un délai de quelques heures peut toutefois être fixé par la Régie avant la publication de la décision (embargo) afin de permettre aux parties d'en prendre connaissance avant d'avoir à la commenter dans les médias).

Les décisions rendues par la Régie sont finales et sans appel (article 40 de la Loi). Elles sont toutefois susceptibles de révision pour cause

- par les mêmes régisseurs lorsqu'il s'agit de prendre en considération une nouvelle preuve ou lorsqu'une partie n'a pu être entendue, ou
- par d'autres régisseurs dans l'hypothèse où elles seraient entachées d'un vice de fond ou de procédure de nature à les invalider.

Elles peuvent être homologuées par la Cour supérieure et sont assujetties au pouvoir de contrôle et de surveillance de ce tribunal.

5. Les frais des intervenants

Lorsqu'elle rend sa décision finale sur le dossier, la Régie se prononce sur l'utilité générale des interventions et invite les intervenants dont la participation a été jugée utile et qui sont admissibles au remboursement de leurs frais à lui présenter leur demande de remboursement des frais engagés dans le cadre de l'étude du dossier.

Sur présentation d'une demande de remboursement de frais, la Régie s'assure que cette demande respecte les balises qu'elle a approuvées dans le **Guide de paiement des frais des intervenants** et celles qu'elle a pu fixer pour le dossier précis sous étude. Elle évalue la pertinence et l'utilité de l'apport de l'intervenant, de même que la raisonnable de sa demande de frais. Elle rend alors une décision et ordonne, le cas échéant, au demandeur de payer aux intervenants les montants qu'elle aura jugés raisonnables.

La procédure en matière de plaintes de consommateurs

La Régie est seule compétente pour examiner les plaintes des **consommateurs qui sont en désaccord avec les décisions** rendues par le transporteur d'électricité et par les distributeurs d'électricité ou de gaz naturel concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service.

Puisqu'un tel dossier ne met généralement en cause que deux parties, soit le consommateur et le transporteur d'électricité ou les distributeurs d'électricité ou de gaz naturel, la procédure applicable est en tous points simplifiée. Toutefois, puisque la Régie **exerce un rôle juridictionnel** en cette matière, elle doit permettre aux parties de faire valoir leurs arguments et rendre sa décision à la lumière des éléments ainsi soumis et ce, par le biais d'un processus d'étude sur dossier ou d'audience qui peut se dérouler en plusieurs étapes. Ainsi, sur réception d'une plainte d'un consommateur, la Régie en transmet copie à l'entreprise concernée et demande à cette dernière de lui fournir, dans les quinze (15) jours, le **dossier d'examen interne** qu'elle possède au sujet de cette plainte. La Régie peut adresser des **demandes de renseignements** au plaignant et au distributeur demandeur afin d'obtenir des clarifications sur la preuve déposée et les parties sont tenues de répondre à ces demandes.

Le projet de loi 106 adopté en décembre 2016 apporte des modifications au processus de traitement d'un dossier de plainte afin de **favoriser davantage la médiation** : ainsi, lorsque ces dispositions seront en vigueur (soit lors de la mise en vigueur des Règles de procédure régissant la médiation) il sera désormais prévu que dans les 15 jours de la réception du dossier d'examen interne du transporteur ou du distributeur, selon le cas, la Régie convoque les parties à une **rencontre**.

Cette rencontre a pour but de **planifier le déroulement du dossier**, les moyens pour le simplifier ou accélérer l'examen et d'**inviter les parties formellement à entreprendre une médiation**, ce que les parties peuvent accepter ou refuser, par écrit, dans un délai de 15 jours de la rencontre. Elles peuvent évidemment agréer immédiatement et la médiation peut dès lors débiter.

Un refus d'entreprendre la médiation doit inclure les motifs de ce refus et, les motifs du transporteur d'électricité ou du distributeur à ces fins doivent être rendus publics, ce qui constituera pour ces derniers un incitatif à accepter la médiation. Lorsque les parties consentent à la médiation, la Régie **suspend l'étude du dossier** pour une période de 30 jours ou plus pour permettre la tenue d'une séance de conciliation, tenue par un médiateur choisi parmi les membres du personnel de la Régie.

Conformément au projet de Règles de procédure régissant la médiation, les séances de médiation peuvent se dérouler à l'aide de tout moyen technologique approprié, si les parties y consentent. Comme dans la plupart des processus de médiation existants, le médiateur doit être en mesure d'agir avec impartialité et diligence et le faire selon les exigences de la bonne foi. Il a l'obligation d'agir équitablement à l'égard des parties et de veiller à ce que chacune d'elles puisse faire valoir son point de vue. Il peut aussi leur proposer des solutions, si les parties y consentent. Il peut aussi, suspendre ou mettre fin à la médiation si les circonstances le justifient.

En corolaire, les parties doivent signer une entente de médiation qui prévoit notamment le caractère libre et volontaire de la médiation, le rôle du médiateur, les obligations des parties ainsi que la confidentialité du processus de médiation, de ce qui y est dit, écrit ou fait. Elles sont tenues de participer de bonne foi à la médiation, de faire preuve de transparence l'une envers l'autre, à l'égard notamment de l'information qu'elles détiennent, et de coopérer activement à la recherche d'une solution.

Si les parties s'entendent pendant le processus de conciliation, l'entente est consignée par écrit, signé par les parties et le conciliateur et le dossier est fermé.

S'il n'y a pas d'entente entre les parties ou si l'une des parties a refusé d'entreprendre la médiation, la Régie (un régisseur ou, dans des cas exceptionnels trois régisseurs) rendra une décision. À ces fins, la Régie détermine si elle procédera **par étude sur dossier ou encore par l'audition** des parties. Cette détermination se fait selon les demandes que peuvent lui formuler les parties en ce sens et en fonction de la nature du dossier :

- pour les études sur dossier, la Régie demande aux parties de lui soumettre, généralement dans les 21 jours suivants, tout complément de preuve ou d'argumentation qu'elles estiment nécessaires pour permettre à la Régie de rendre sa décision;
- pour l'audience, elle convoque les parties à une audience qui pourra se tenir à Montréal, à Québec ou dans la région où réside le consommateur. Cette audience implique le témoignage des témoins, experts ou non, des parties, leur contre-interrogatoire par l'autre partie et, le cas échéant, par la Régie. Les parties peuvent également présenter une argumentation orale.

Lorsque le dossier est complété, la Régie **entreprend son délibéré** et procède à rendre sa décision. À ces fins, la formation pourra s'adjoindre les services d'un spécialiste et d'un avocat. Cette décision doit être basée sur la preuve et l'argumentation présentée par les deux (2) parties, et non sur les opinions personnelles des régisseurs, et être motivée. À noter, selon le projet de Règles de procédure régissant la médiation, les motifs qu'aurait par ailleurs fait valoir le transporteur d'électricité ou le distributeur pour justifier son refus d'entreprendre une médiation sont transcrits dans la décision rendue sur la plainte.

Si la Régie considère que la plainte est fondée et conclue donc que le distributeur en cause ou le transporteur d'électricité n'a pas appliqué correctement ses tarifs et ses conditions de service, elle pourra ordonner au distributeur ou au transporteur d'électricité d'appliquer, dans le délai qu'elle fixe, les mesures qu'elle détermine concernant l'application des tarifs et des conditions.

À noter, il n'y a pas de possibilité de remboursement de frais en matière de plaintes de consommateurs, y compris le montant des droits payables pour l'ouverture de semblable dossier.

Finalement, les décisions rendues par la Régie en matière de plaintes de consommateurs, tout comme celles rendues en matière réglementaire, sont finales et sans appel, mais sujettes à révision. Elles peuvent être homologuées par la Cour supérieure et sont assujetties au pouvoir de contrôle et de surveillance de ce tribunal.