



COUP D'ŒIL sur →

Gaz Métropolitain
Hydro-Québec

 option
consommateurs
l'association des consommateurs du québec

Bienvenue →

Dans ce guide, vous trouverez la marche à suivre pour devenir client de Gaz Métropolitain et d'Hydro-Québec. Puis vous découvrirez des renseignements sur la facture, les modalités de paiement, les démarches à effectuer en cas de difficulté financière, etc. Enfin, vous pourrez tester vos connaissances grâce aux activités qui sont proposées.

Nous espérons que ce guide vous aidera à devenir un consommateur éclairé.



COUP D'ŒIL sur
Gaz Métropolitain

 Gaz
Métropolitain

Service de clientèle Gaz Métropolitain

Adresse d'envoi

1643, rue Métropolitaine
Cazville

Service de clientèle

Service de clientèle

Service de clientèle

S'abonner ➔ Vous venez d'emménager dans un logement et celui-ci est chauffé au gaz. Ou encore, vous y utiliserez des appareils à gaz, comme le chauffe-eau ou la cuisinière. Vérifiez sur le bail si vous devrez payer la note de gaz. C'est le cas? Il vous faut alors communiquer avec Gaz Métropolitain.

Voici la marche à suivre.



Appelez Gaz Métropolitain au (514) 598-3222 (région de Montréal) ou 1 800 361-4568 (ailleurs au Québec).

Un message enregistré vous dira quoi faire.

Du lundi au vendredi, entre 8 h et 16 h 30, vous pouvez faire le 0 pour parler à une personne du Service à la clientèle.

Gaz Métropolitain ne demande aucuns frais de branchement. Seuls les frais liés à votre consommation vous seront facturés.

Attention

Il est important d'aviser Gaz Métropolitain que vous êtes un nouvel utilisateur du gaz. Si vous ne le faites pas, l'entreprise vous enverra un avis écrit. Si vous n'en tenez pas compte, Gaz Métropolitain finira par couper le service. Et, bien sûr, vous devrez payer le gaz que vous avez consommé.



Une fois abonné, vous recevrez par la poste une trousse de bienvenue.

Cette trousse comprend notamment :

- ▶ de l'information sur le mode de versements égaux ;
- ▶ de l'information sur les économies d'énergie ;
- ▶ de l'information sur le traitement des plaintes.

Ces documents sont utiles. Vous y trouverez une description des divers services de Gaz Métropolitain, ainsi que des formulaires vous permettant de les obtenir.

Lecture du compteur de gaz →

La lecture du compteur de gaz est habituellement effectuée à distance. Cependant, un releveur de compteur peut se présenter chez vous pour vérifier si l'appareil fonctionne bien ou pour le remplacer. Vous pouvez lui demander de vous montrer sa carte d'identité confirmant qu'il travaille pour Gaz Métropolitain.

La facture →



Le prix du gaz varie chaque mois. **Afin d'avoir une idée de ce qu'il vous en coûtera par année**, appelez Gaz Métropolitain au **(514) 593-3222** (région de Montréal) ou au **1 800 364-4568** (ailleurs au Québec).


On vous donnera une évaluation de la consommation.

Tenez-en compte dans votre budget annuel.

Repérez sur la facture les renseignements suivants :

- 1 le montant à payer;
 - 2 la date d'échéance;
 - 3 le numéro de compte;
 - 4 les numéros de téléphone à composer pour joindre le Service à la clientèle;
 - 5 les numéros de téléphone à composer en cas d'odeur de gaz;
 - 6 la partie détachable.
- Il faut y inscrire le montant du paiement et la retourner à Gaz Métropolitain avec le paiement.

Réserver cette partie de votre facture avec votre paiement (Payable à l'encre verte)



Doublé en commande Gaz Métropolitain


Service fourni au:

M. Toutlemonde
546, rue Principale
Gazville G2D 5B7

1 8 6 7 - 9 0 0

<small>Numéro de compte</small>	<small>Echéance de la facturation suivante</small>
0000 0000 000	03 10 27
<small>Montant à payer</small>	
\$153.27	
<small>Montant payé</small>	

Service fourni à	Numéro de compte	Date de relevé précédent	Date de relevé courant	Durée de paye	Taux
546, rue Principale Gazville	0000-0000 000	03 07 30	03 10 01	61 jours	24.080 €/m ³
<small>Cadre de la consommation</small>					
<small>Date de facturation</small>	<small>Relevé précédent</small>	<small>Relevé courant</small>	<small>Volumen mesuré</small>	<small>Volumen réglé en m³</small>	
03 10 01	521 m ³	490 m ³	346,87 L	553 m ³	



Doublé en commande Gaz Métropolitain

Bureau d'affaires

1643, rue Métropolitaine
Gazville

<small>Service à la clientèle</small>	<small>Odeur de gaz</small>
514 598-3222	800 361-8003 ou 911

<small>Echéance de la facturation suivante</small>	<small>Montant à payer</small>
03 10 27	\$153.27

Informations supplémentaires à venir. Cliquez ici pour les obtenir.

Quand faut-il payer la facture ?

Lorsque vous recevez votre facture de gaz, vérifiez la date d'échéance pour la payer. **Vous avez 12 jours ouvrables à partir de la date de l'envoi postal pour payer votre facture.** Si vous ne le faites pas, des frais d'administration de 1,5% par mois s'ajouteront à votre facture.

Activité

Pierre doit 200 \$ à Gaz Métropolitain.
Calculez les frais de retard qui lui seront imposés s'il ne paye pas sa facture pendant trois mois.

Faites-vous aider → Vous voulez un coup de main pour administrer vos affaires courantes? **Vous pouvez nommer une personne qui servira d'intermédiaire entre vous et Gaz Métropolitain.**

Pour ce faire, inscrivez-vous au service de notification à une tierce personne.

Si, par la suite, Gaz Métropolitain décide de vous priver de son service à cause de factures impayées, elle fera d'abord connaître son intention à la personne que vous avez désignée. Cette personne ne sera pas tenue responsable de votre dette. Mais elle pourra vous rappeler de payer votre facture. Cela pourrait vous éviter une coupure de gaz.



Pour vous inscrire à ce service, appelez au
(514) 598-3121 (région de Montréal) ou au
1 800 548-9611 (ailleurs au Québec).

Payer le même montant chaque mois →

Si vous utilisez le gaz pour chauffer votre logement, vous pouvez vous prévaloir du mode de paiements égaux. Celui-ci vous permet de payer le **même montant** chaque mois. **L'idéal est de vous inscrire à ce mode de paiement durant l'été, période où l'on chauffe peu.** Sinon, le montant à payer chaque mois sera plus élevé. Durant l'année, ce montant peut être révisé quand il y a un écart important entre la consommation estimée et la consommation réelle. Dans ce cas, Gaz Métropolitain vous avisera par écrit.



Si vous êtes inscrit au mode de paiements égaux et que vous avez payé plus que votre consommation réelle, Gaz Métropolitain vous fera parvenir un chèque en juin ou en juillet. Votre consommation a été sous-évaluée et vous devez plutôt de l'argent? Le montant sera réparti sur les 12 mois de l'année suivante.

À noter : Gaz Métropolitain conseille fortement à ses clients de s'inscrire au mode de paiements égaux **avant** d'avoir des difficultés de paiement. Car ce service n'est pas offert s'il y a des factures impayées.

En retard ? → Si vous n'avez pas réglé votre facture dans les délais prévus,



Gaz Métropolitain vous enverra un avis indiquant le montant dû ainsi que la date limite à laquelle vous devez le payer. Si vous ne le faites pas, Gaz Métropolitain enverra un deuxième avis par « Xpresspost ». C'est le dernier avis que vous recevrez avant que le service soit interrompu. Il est donc important de communiquer avec Gaz Métropolitain pour payer le compte ou discuter de votre situation.

Difficultés financières → Vous éprouvez des difficultés financières? Communiquez rapidement avec Gaz Métropolitain et informez-la de votre situation. **Avant d'appeler, évaluez votre capacité de payer en dressant votre budget.** Vous ne savez pas comment faire? Les ACEF et d'autres associations de consommateurs peuvent vous aider. Plus vous agirez rapidement, plus vous aurez de chances d'éviter des désagréments.

Le service est coupé →

En cas de retard, Gaz Métropolitain peut couper le service. **L'entreprise a le droit d'agir ainsi été comme hiver.** Par la suite, elle exige 50 \$ pour rétablir le service. À ces frais s'ajoutent la totalité des montants dus et un dépôt de garantie.

Sur le vif

Pierre n'a toujours pas payé sa facture. Pour éviter que l'on coupe le service, il ne répond pas à la porte. Cela ne donnera rien. Car Gaz Métropolitain peut faire appel à un huissier ou à un policier pour entrer chez lui et avoir accès au compteur de gaz. Gaz Métropolitain peut aussi fermer la valve qui relie la résidence de Pierre au réseau principal de gaz situé dans la rue.

En cas de problèmes

Après une première mise en service, un inspecteur vient toujours vérifier si les appareils sont bien installés et sécuritaires. S'ils ne le sont pas, il enverra un réparateur chez vous pour régler le problème. Le service d'inspection est offert gratuitement lors de l'installation de tout nouvel appareil à gaz, sauf les cuisinières en raison de la simplicité de la manœuvre de raccordement. Par la suite, si vous pensez qu'un appareil peut être dangereux à utiliser, vous pouvez demander une inspection de sécurité. Votre demande sera traitée en priorité, et le service est gratuit.

À noter : Gaz Métropolitain ne répare pas les appareils. Au besoin, le client doit donc communiquer avec un plombier, appelé aussi maître mécanicien en tuyauterie. Vous trouverez les coordonnées de plusieurs d'entre eux dans les **Pages jaunes à la rubrique Gaz-Appareils-Entretien**. Demandez au réparateur s'il a ses cartes de compétence. Évidemment, vous pouvez vérifier cette information en appelant la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec au **(514) 382-2668** (Montréal) ou au **1 800 465-2668** (ailleurs au Québec).



Enfin, lorsque le plombier se présentera chez vous, exigez qu'il vous montre ses cartes de compétence.

Détecter une fuite → Le gaz naturel est inodore.



Afin que vous puissiez détecter une fuite, on y a ajouté une substance qui rappelle l'odeur des œufs pourris. Si vous détectez une telle odeur, appelez immédiatement au 911 ou au 1 800 361-8003.

Le service de détection de fuite est gratuit et offert jour et nuit.

Par ailleurs, la flamme de votre appareil devrait être bleue. Si elle est jaune, c'est signe que la combustion est incomplète. Faites alors vérifier l'appareil par un expert.

Vous déménagez ? → **Avisez sans tarder Gaz Métropolitain.**

Le jour du déménagement, notez le relevé du compteur et donnez ensuite l'information à Gaz Métropolitain.

Sur le vif

Pierre a déménagé sans avoir payé sa facture et il doit se réabonner au gaz. Avant, il devra avoir remboursé Gaz Métropolitain. On peut aussi exiger un dépôt représentant la consommation la plus élevée pendant deux mois de suite. Évidemment, si Pierre ne paye pas ses factures, Gaz Métropolitain fera inscrire le fait dans son dossier de crédit.

Porter plainte → Vous n'êtes pas satisfait du service ?

Vous pouvez faire valoir votre point de vue. Voici la marche à suivre.

- ▶ Adressez-vous au Service à la clientèle de Gaz Métropolitain.
Le numéro de téléphone et l'adresse apparaissent sur votre facture.
- ▶ Si la réponse qu'on vous donne ne vous satisfait pas, demandez à l'employé du Service à la clientèle que la plainte soit transférée au coordonnateur aux plaintes de Gaz Métropolitain. Vous pouvez aussi envoyer une lettre qui expose le motif de votre plainte. Au besoin, un employé de Gaz Métropolitain vous aidera à la rédiger. **N'hésitez pas à demander de l'aide.**
- ▶ Cette démarche n'a rien donné? Vérifiez si votre plainte est du ressort de la Régie de l'énergie en téléphonant à celle-ci (voir numéros de téléphone au bas de la page). C'est le cas? Envoyez-lui une copie de la réponse de Gaz Métropolitain et une lettre qui expose les motifs de votre désaccord. De plus, joignez à cet envoi un mandat-poste de 30 \$ à l'ordre de la Régie de l'énergie.



Régie de l'énergie

Le secrétaire
800, place Victoria, bureau 255
Case postale 001
Montréal (Québec)
H4Z 1A2



Montréal

Tél. : (514) 875-5050
Sans frais: 1 888 872-2452



Québec

Tél. : (418) 640-0970
Sans frais: 1 888 872-2452

Gaz Métropolitain – Mots entrecroisés

Placez les mots de la colonne de gauche dans les cases appropriées.



BUDGET

FACTURE

HIVER

LOCATAIRE

METROPOLITAIN

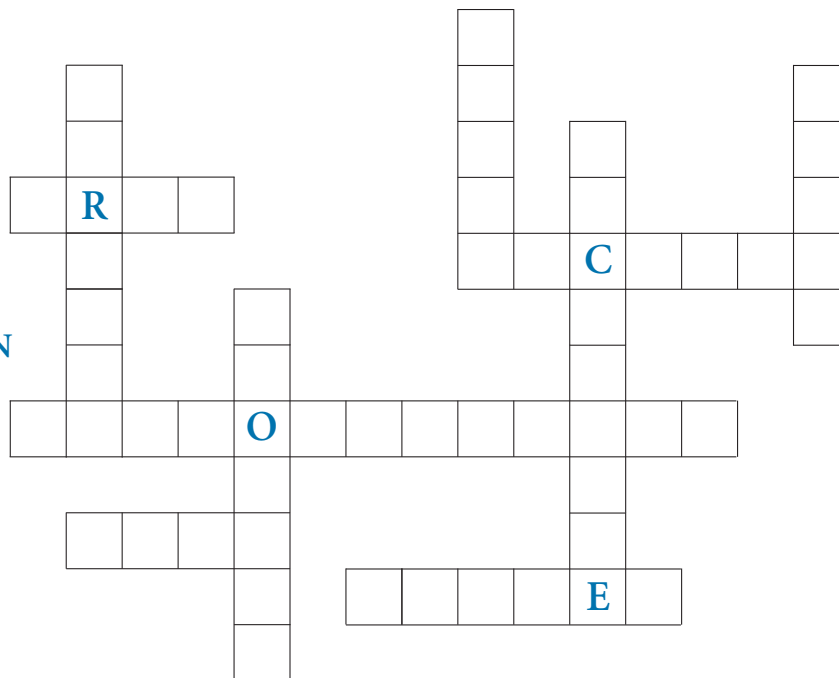
MOIS

PRIX

SERVICE

TARIF

TROUSSE



La solution est à la page 29

Gaz Métropolitain – Mot mystère →

La solution est un mot de 6 lettres.

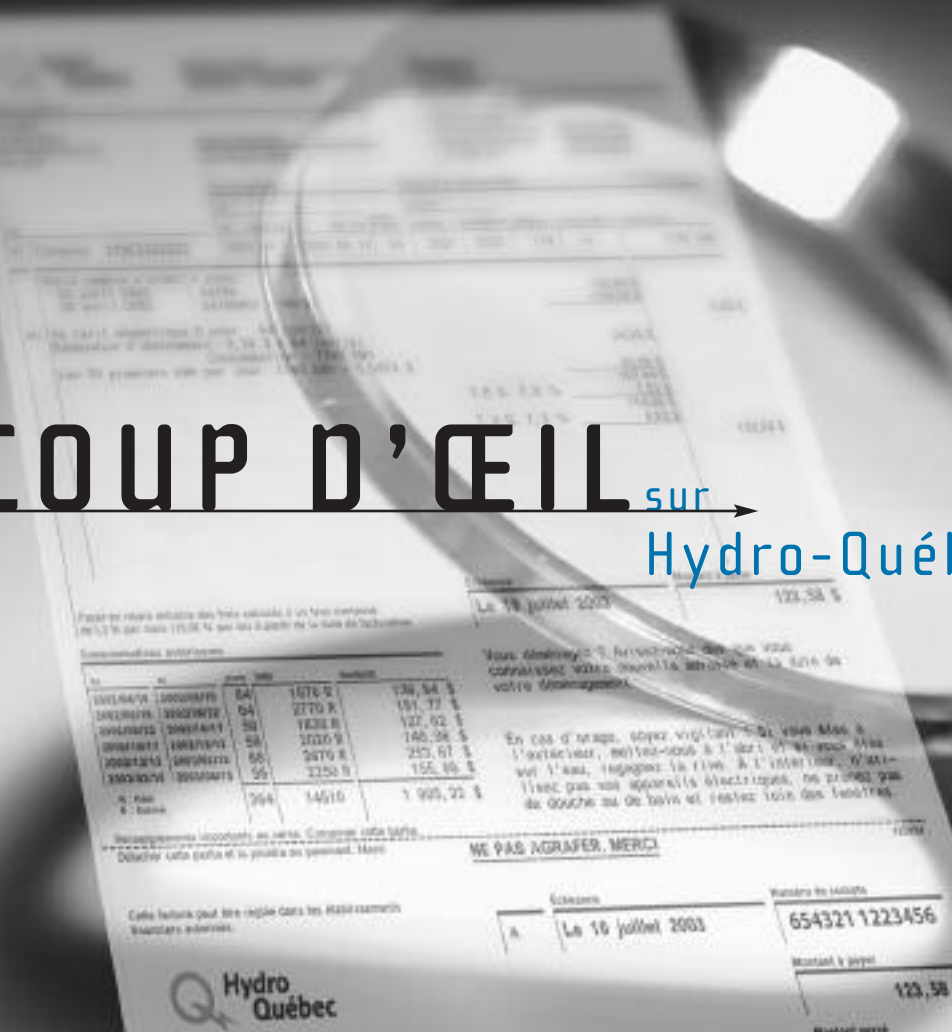


ABONNEMENT PAYER
ADHESION PLAINTE
AIDE RELEVE
AVIS SOLDE
CLIENT TELEPHONE
COMPTE TIERCE
ENERGIE TOTAL
GAZ VERSEMENT
MESSAGES

T	E	L	E	P	H	O	N	E	Z
T	N	E	M	E	N	N	O	B	A
S	N	E	N	E	R	G	I	E	G
E	V	E	L	E	R	N	S	D	P
G	R	T	M	U	A	T	E	L	L
A	E	O	A	E	N	I	H	O	A
S	Y	T	V	E	S	M	D	S	I
S	A	A	I	E	R	R	A	E	N
E	P	L	S	E	C	R	E	I	T
M	C	O	M	P	T	E	O	V	E

La solution est à la page 29

COUP D'ŒIL sur → Hydro-Québec



Payer ce relevé entraîne des frais additionnels si un frais mensuel de 1,75 \$ est appliqué à ceux qui dépassent de la suite de facturation.

Consommation par période

De	À	Unité	Taux	Montant	
00000000	00000000	54	1676 \$	90,94 \$	
00000000	00000000	04	2770 \$	107,72 \$	
00000000	00000000	50	1632 \$	81,60 \$	
00000000	00000000	58	1020 \$	102,00 \$	
00000000	00000000	68	2670 \$	255,61 \$	
00000000	00000000	55	2250 \$	155,25 \$	
T. Total				644	14510
T. Total					1 999,22 \$

Le 16 juillet 2003 123,58 \$

Tous dérivés de l'électricité dans un seul contrat ont votre nouvelle structure de la suite de votre décompte.

En cas d'usage, soyez vigilant et si vous êtes à l'extérieur, évitez-vous à l'abri d'équipement sur l'eau, évitez la pluie à l'intérieur, n'utilisez pas vos appareils électriques, ne prenez pas de douche ou de bain et restez loin des fenêtres.

Recommandations importantes au verso. Consultez votre facture. Détacher cette partie et la joindre au paiement. Merci

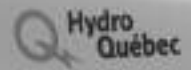
NE PAS AGRAFER. MERCI

Cette facture peut être réglée dans les Maisons Hydro-Québec.

Échéance
A Le 16 juillet 2003

Numéro de facture
654321 1223456

Montant à payer
123,58 \$



S'abonner

Vous emménagez dans un logement et

il est inscrit sur votre bail que vous devez payer la facture d'électricité ?

Il faut qu'Hydro-Québec le sache. Voici la marche à suivre.



Appelez au

(514) 385-7252 (île de Montréal) ou au

1 888 385-7252 (ailleurs au Québec).

Pour ouvrir votre dossier, on vous demandera divers renseignements, dont votre numéro d'assurance sociale. Vous devez répondre aux questions de l'employé.

Par la même occasion, demandez à ce dernier une évaluation annuelle de la consommation d'électricité dans votre nouveau logement. Vous pourrez ainsi en tenir compte dans votre budget.

Si vous êtes déjà un client d'Hydro-Québec, les frais de gestion de dossier sont de 20 \$. Vous êtes un nouveau client? Des frais d'ouverture de dossier de 50 \$ s'appliqueront.

Une fois abonné, vous recevrez une confirmation par la poste. Au dos de cette confirmation, il y a un formulaire où apporter des corrections, s'il y a lieu. Vous pouvez aussi apporter des corrections par téléphone.

La lecture du compteur d'électricité →

Hydro Québec

 Numéro du compteur

 Numéro de compte

 Adresse du client

1 2 3 4

 Date du relevé

Si vous n'avez pu faire le relevé de votre compteur, veuillez remplir cette carte, même si vous êtes assés au poste de votre compteur.
 Vous n'avez qu'à transcrire la position exacte des aiguilles sur les cadrans.

Veuillez nous transmettre sans tarder votre relevé :

- par téléphone (à Montréal, 514 385-5466 ou ailleurs au Québec, 1 607 385-8464)
- par Internet (www.hydro-quebec.com/autorelevé) ou
- par la poste, à l'adresse indiquée au verso de cette carte.

Quand votre consommation de votre service est en retard, nous pouvons avoir besoin de votre relevé pour régler votre compte.

110000-10001-001

Si l'employé n'a pas accès au compteur, il vous laissera une carte afin que vous le releviez vous-même. Vous n'avez qu'à transcrire sur la carte la position exacte des aiguilles des cadrans, puis à transmettre l'information à Hydro-Québec.


La facture d'électricité →

La facture d'Hydro-Québec comprend, entre autres, des renseignements relatifs à votre compte, des données sur votre consommation d'électricité et le montant à payer.

Repérez sur la facture les renseignements suivants :

- ① Le montant total à payer;
- ② La date d'échéance;
- ③ Le numéro de compte;
- ④ Le numéro de téléphone à composer pour obtenir des renseignements sur la facturation et le service;
- ⑤ Le numéro de téléphone à composer en cas de pannes ou d'urgences;
- ⑥ La partie détachable.

Il faut y inscrire le montant du paiement et la retourner à Hydro-Québec avec le paiement.



Numéro de compte
654321 1223456

Facture
 HydroDirect

Services fournis à

LE CLIENT
155, RUE VOLT
WATTHAUREVILLE QC
H3X 1J55

Date de facturation
Le 19 juin 2003

Pour la période

du		au		nombre de jours
an	mois	an	mois	
2003	04	15	2003 06	18
				64

Calcul de la consommation

réseau	consommation			
	nouveaux	précédent	différence	à multiplier par
01	2927	2753	174	10
				1740 kWh

Facture

C.P. 11003 Centre-ville
Watthaurville
Facturation et service: (999) 999-9999
Pannes et urgences: 1 800 999-0999
Chauffe-eau: 1 800 ENERGIE

01 Compteur 372C222222

2003 04 15 2003 06 18 64

2927 2753 174 10 1740 kWh

Votre compte s'établit ainsi :

22 avril 2003	: solde	155,86 \$
30 avril 2003	: paiement - merci	-155,86 \$
		0,00 \$

001 Au tarif domestique 0 pour 64 jour(s):
Redevance d'abonnement: 0,39 \$ x 64 jour(s)
Consommation: 1740 kWh
Les 30 premiers kWh par jour: 1740 kWh x 0,0474 \$

	24,96 \$
	32,48 \$
	167,44 \$
T.P.S. 7,0 %	7,52 \$
T.V.Q. 7,5 %	114,36 \$
	8,52 \$
	123,58 \$

Payer en retard entraîne des frais calculés à un taux composé de 1,2% par mois (15,38% par an) à partir de la date de facturation.

Consignations antérieures

du	au	jours	kWh	montant
2002/04/15	2002/06/15	64	1870 R	136,84 \$
2002/05/15	2002/06/22	64	2770 R	151,77 \$

Échéance

Montant à payer

Le 10 juillet 2003 **123,58 \$**

Vous déménager ? Avisez-nous dès que vous connaissez votre nouvelle adresse et la date de votre déménagement.

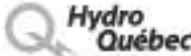
NE PAS AGRAFER, MERCI

Remarque importante au verso. Conserver cette partie.
Détacher cette partie et la joindre au paiement. Merci.

Échéance

A **Le 10 juillet 2003**

Cette facture peut être réglée dans les établissements financiers adhésés.



Nombre de compte

654321 1223456

Montant à payer

123,58 \$

Montant versé

Quand faut-il payer sa facture ?

Lorsque vous recevez votre facture d'électricité, vérifiez la date d'échéance pour la payer. **Vous avez 21 jours à partir de la date de facturation pour le faire.** Si vous ne le faites pas, des frais d'administration de 1,2 % par mois s'ajouteront.

Activité

Jeanne doit 150 \$ à Hydro-Québec. Calculez les frais d'administration sur une période de trois mois.

Payer le même montant chaque mois

Vous pouvez vous inscrire au mode de versements égaux, à condition d'avoir toujours payé vos factures à temps. Cela vous permettra de payer le même montant tous les mois. Le montant à payer est déterminé en fonction d'une évaluation de votre consommation.

Chaque année, en août et en septembre, Hydro-Québec évalue quel sera ce montant. Il est réévalué en février ou en mars, afin que le versement soit réajusté en fonction de la consommation réelle des six derniers mois.

Si vous avez payé moins que la somme correspondant à l'électricité que vous avez consommée, vous devrez de l'argent à Hydro-Québec. Vous pourrez payer le montant dû en un seul versement ou échelonner les paiements sur 6 mois. Il n'y a pas d'intérêt. **Si, par contre, vous avez payé plus que votre consommation réelle, Hydro-Québec vous fera un crédit. Il n'y a pas de remboursement.**

En retard ?



Si vous recevez **une facture orange**, c'est que vos paiements sont en retard. Dans ce cas, Hydro-Québec vous enverra des avis écrits. Vous devrez payer le montant demandé ou appeler le Service de recouvrement de l'entreprise pour conclure une entente. Vous trouverez son numéro de téléphone en haut de l'avis que vous avez reçu. **Il est très important d'ouvrir toutes les enveloppes qu'Hydro-Québec vous envoie.**

Vous avez des difficultés financières et ne pouvez pas payer votre facture ? Dites-le rapidement à Hydro-Québec. Vous pourrez peut-être conclure une entente de paiement. Les prestataires de l'aide sociale peuvent conclure de telles ententes en payant le même montant chaque mois. Cela leur permet de mieux gérer leur budget.

En s'inscrivant à de tels programmes, **on peut éviter qu'Hydro-Québec coupe le service.** En effet, Hydro-Québec a le droit d'agir ainsi, sauf du 1^{er} décembre au 31 mars. L'hiver, Hydro-Québec rétablira le service à la résidence principale des clients dont le système de chauffage fonctionne à l'électricité.

Hydro-Québec a coupé l'électricité ? →

- ▶ Vous devrez payer des frais d'au moins 50 \$ au moment de faire rétablir le service. La somme est parfois plus élevée, par exemple si vous exigez que l'on rétablisse le service le soir même, ou s'il faut une équipe pour effectuer le travail. Le représentant d'Hydro-Québec vous le dira lorsque vous téléphonerez pour régler la situation.
- ▶ Hydro-Québec peut aussi exiger un dépôt. La somme demandée correspond environ aux deux mois pendant lesquels la consommation est la plus élevée durant l'année. Le dépôt est remboursé après deux ans si toutes les factures ont été payées à temps pendant cette période. Sinon, il le sera deux ans après le dernier retard de paiement. Des intérêts seront aussi versés.

En cas de problèmes Si vous avez des difficultés avec le compteur ou le transformateur, appelez les Services à la clientèle d'Hydro-Québec (entre 8 h et 21 h tous les jours, sauf le dimanche et les jours fériés). Le numéro apparaît sur votre facture d'électricité.



En cas de panne ou d'urgence, appelez en tout temps au 1 800 790-2424.

Pour tout autre problème, appelez un électricien. Vous trouverez les coordonnées de plusieurs d'entre eux dans les **Pages jaunes à la rubrique *Électriciens***. Demandez à celui que vous joignez s'il a ses cartes de compétence. Évidemment, vous pouvez vérifier cette information en appelant la Corporation des maîtres électriciens du Québec au **(514) 738-2184** (Montréal) ou au **1 800 361-9061** (ailleurs au Québec). Enfin, une fois qu'il sera chez vous, exigez qu'il vous montre ses cartes de compétence.

Vous déménagez ?

Avisez Hydro-Québec dès que vous connaissez votre nouvelle adresse et la date de votre déménagement.

Vous devez le faire au moins 7 jours à l'avance. Sinon, vous risquez d'être responsable de la consommation à votre ancienne adresse pendant 7 jours à partir du moment où vous avez donné votre avis.

Comment porter plainte ?

Vous n'êtes pas satisfait du service?

Vous pouvez faire valoir votre point de vue. Voici la marche à suivre.



► Appelez les Services à la clientèle, dont le numéro est sur votre facture d'électricité. Un employé essaiera de vous aider.



► Cette démarche n'a rien donné? Écrivez au Chef des Services à la clientèle, et indiquez dans votre lettre les motifs de votre plainte. Cela vous semble trop difficile? **Demandez à un employé d'Hydro-Québec de vous aider à formuler votre plainte par écrit, et de vous donner l'adresse où vous devrez l'acheminer.** Ensuite, on s'occupera de votre dossier. On vous fera part de la décision d'Hydro-Québec concernant votre plainte.

- ▶ Toujours insatisfait? Demandez à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte. À cette fin, envoyez-lui une copie de votre plainte, la réponse d'Hydro-Québec et une lettre qui expose les motifs de votre désaccord. De plus, joignez à cet envoi un mandat-poste de 30 \$ à l'ordre de la Régie de l'énergie.



Régie de l'énergie

Le secrétaire

800, place Victoria

Bureau 255

Case postale 001

Montréal (Québec)

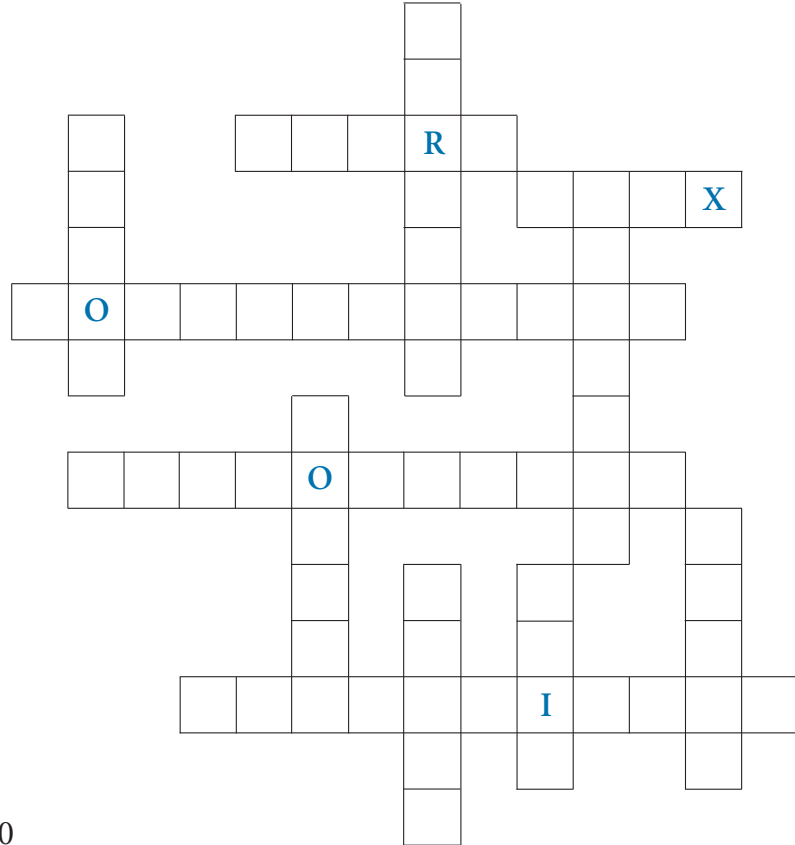
H4Z 1A2

Hydro-Québec – Mots entrecroisés

Place les mots de la colonne de gauche dans les cases appropriées.



ABONNER
COMPTE
CONSOMMATION
DEPOT
ELECTRICITE
HYDRO-QUEBEC
JOURS
MOIS
POSTE
TAUX
TOTAL
VERGLAS



La solution est à la page 30

Hydro-Québec – Mot mystère

La solution est un mot de 5 lettres.



ABONNES

FRAIS

APPEL

HYDRO

CASE

MODE

CLIENT

MONTANT

COMPTE

OBLIGE

DATE

PAYE

ELECTRIQUE

QUEBEC

ENDOS

RETARD

FACTURE

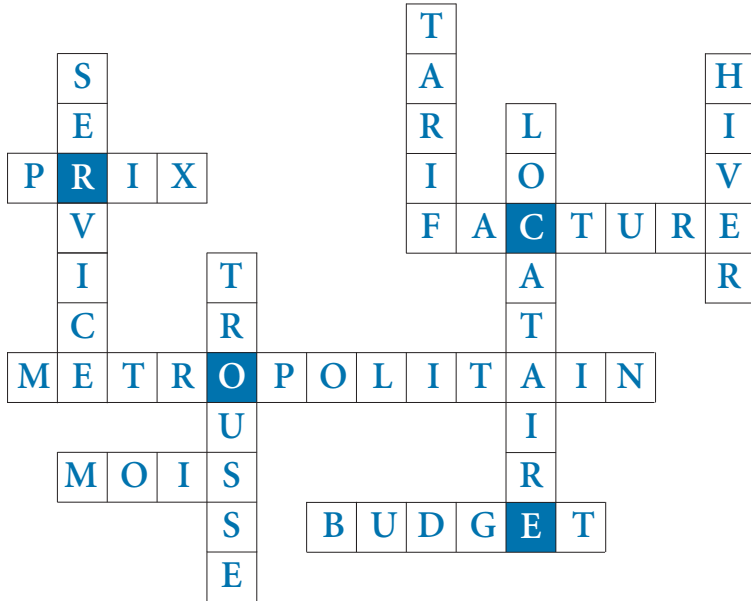
SERVICE

O	T	C	D	R	A	T	E	R	E
R	F	O	O	E	A	P	P	E	L
D	A	E	F	M	Y	D	A	T	E
Y	C	T	S	R	P	A	T	S	C
H	T	N	A	A	A	T	P	E	T
Q	U	E	B	E	C	I	E	N	R
E	R	I	E	N	D	O	S	N	I
D	E	L	E	G	I	L	B	O	Q
O	E	C	I	V	R	E	S	B	U
M	O	N	T	A	N	T	L	A	E

La solution est à la page 30

Gaz Métropolitain

Solutions des pages 16 et 17

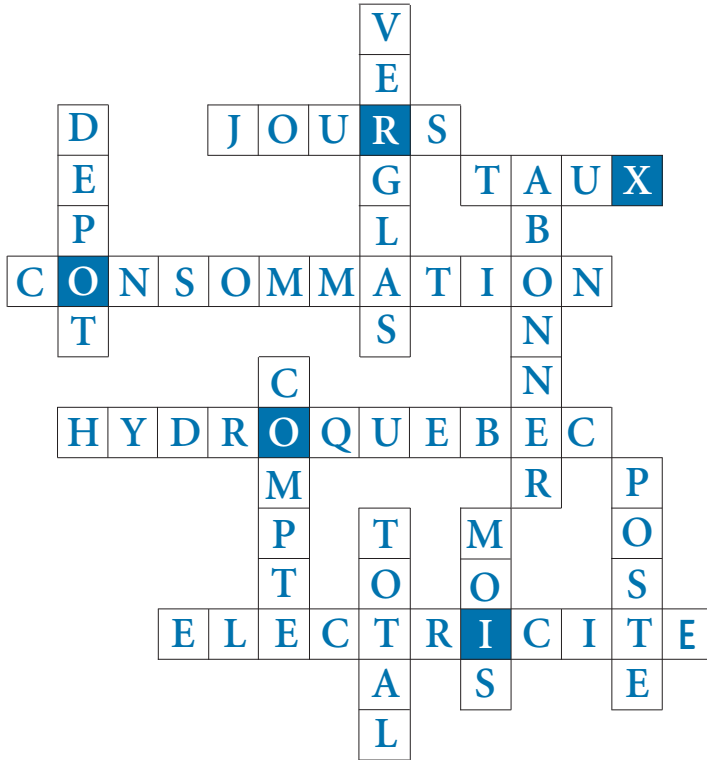


N U M E R O

T	E	L	E	P	H	O	N	E	Z
T	N	E	M	E	N	N	O	B	A
S	N	E	N	E	R	G	I	E	G
E	V	E	L	E	R	N	S	D	P
G	R	T	M	U	A	T	E	L	L
A	E	O	A	E	N	I	H	O	A
S	Y	T	V	E	S	M	D	S	I
S	A	A	I	E	R	R	A	E	N
E	P	L	S	E	C	R	E	I	T
M	C	O	M	P	T	E	O	V	E

Hydro-Québec

Solutions des pages 27 et 28



T O T A L

O	T	C	D	R	A	T	E	R	E
R	F	O	O	E	A	P	P	E	L
D	A	E	F	M	Y	D	A	T	E
Y	C	T	S	R	P	A	T	S	C
H	T	N	A	A	A	T	P	E	T
Q	U	E	B	E	C	I	E	N	R
E	R	I	E	N	D	O	S	N	I
D	E	L	E	G	I	L	B	O	Q
O	E	C	I	V	R	E	S	B	U
M	O	N	T	A	N	T	L	A	E

Merci!

Pour réaliser ce guide, Option consommateurs a bénéficié d'une subvention du Secrétariat national à l'alphabétisation. Option consommateurs a également pu compter sur la collaboration de Gaz Métropolitain, d'Hydro-Québec, de la Fondation pour l'alphabétisation, du Centre Lartigue, du Y des Femmes et du Service d'éducation aux adultes Champlain. Enfin, Option consommateurs tient à souligner la contribution de Nicole Grondines-Ducharme, intervenante en alphabétisation, qui a conseillé l'organisme tout au long de la rédaction de ce guide et qui a de plus élaboré les jeux qu'on y trouve.



La Fondation pour l'alphabétisation offre aide et référence à toute personne désirant compléter une formation. Le service est gratuit. Il suffit d'appeler au 1 800 361-9142.

Ouvrage réalisé par Option consommateurs
Coordination : Marie-Hélène Beaulieu
Rédaction : Claire Harvey
Recherche : Julie Métivier
Conception graphique : Studio Zèbre

Coup d'œil sur Gaz Métropolitain et Hydro-Québec

Comment devenir client de Gaz Métropolitain et d'Hydro-Québec ? Quand faut-il payer la facture ? Quoi faire en cas de panne ? Ce guide répond à toutes les questions que l'on peut se poser quand on s'abonne aux services de ces entreprises. Vous y trouverez notamment de l'information sur la facture, les modalités et délais de paiement et la marche à suivre en cas de difficulté financière. Il vous renseignera également sur la démarche à effectuer si vous avez des problèmes avec le service ou les appareils.

À propos d'Option consommateurs

Créée en 1983, Option consommateurs (anciennement ACEF-Centre) est une association sans but lucratif vouée à la défense et à la promotion des intérêts des consommateurs, principalement ceux qui ont de faibles revenus. Pour ce faire, elle intervient dans divers secteurs d'activités par l'intermédiaire de son service budgétaire (petits prêts, consultation budgétaire, séances d'information, etc.), son service juridique, son service de recherche et de représentation et son service d'agence de presse. Elle publie également *Consommation*, un magazine d'information et d'action.