

Canada Energy Regulator Pipeline Services Survey 2025 / Sondage 2025 de la Régie de l'énergie du Canada sur les services pipeliniers

Welcome / Bienvenue

We appreciate you taking the time to provide invaluable feedback! / Merci de prendre quelques instants pour participer au sondage!

1. How satisfied are you with the physical reliability of the pipeline company's operations? / Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la fiabilité de l'exploitation matérielle de la société pipelinère?

|  |                                 |   |                            |                                      |           |
|--|---------------------------------|---|----------------------------|--------------------------------------|-----------|
| 1 - Very<br>dissatisfied<br>très insatisfait | 2 - Dissatisfied<br>insatisfait | 3 - Neither<br>Satisfied or<br>Dissatisfied<br>ni satisfait ni<br>insatisfait | 4 - Satisfied<br>satisfait | 5 - Very satisfied<br>très satisfait | N/A - s/o |
|--|---------------------------------|---|----------------------------|--------------------------------------|-----------|

Comments / Commentaires:

2. How satisfied are you with the OVERALL quality of service provided by the pipeline company over the last calendar year? / Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité GLOBALE du service fourni par la société pipelinère au cours de la dernière année civile?

|  |                                 |   |                            |                                      |           |
|--|---------------------------------|---|----------------------------|--------------------------------------|-----------|
| 1 - Very<br>dissatisfied<br>très insatisfait | 2 - Dissatisfied<br>insatisfait | 3 - Neither<br>Satisfied or<br>Dissatisfied<br>ni satisfait ni<br>insatisfait | 4 - Satisfied<br>satisfait | 5 - Very satisfied<br>très satisfait | N/A - s/o |
|--|---------------------------------|---|----------------------------|--------------------------------------|-----------|

Comments / Commentaires:

3. Are the CER's decisions, guidelines and practices relating to toll and tariff matters effective and efficient?<sup>1</sup> / Les décisions, lignes directrices et pratiques du CER en matière de droits et de tarifs sont-elles efficaces et efficaces?<sup>2</sup>

1. In this context, effective refers to achieving suitable tolls and tariffs and efficient refers to the overall effort, cost, and time invested in arriving at the tolls and tariffs.

2. Dans ce contexte, efficace désigne l'atteinte de droits et tarifs convenables et efficient désigne le temps, les efforts, et les coûts globaux investis pour atteindre ces droits et tarifs.

|                               |                       |                       |                       |                                |                       |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|
| 1 - Not at All<br>pas du tout | 2                     | 3                     | 4                     | 5 - Completely<br>complètement | N/A - s/o             |
| <input type="radio"/>         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> |

Comments/Commentaires:

4. What are the things that this pipeline company does well? / Quelles sont les choses que cette société pipelinière fait bien?

5. What three areas would need to improve the most for this pipeline company to receive a higher overall customer satisfaction rating from your company? / Quels sont les trois domaines qui devraient être améliorés le plus pour que cette société pipelinière reçoit une cote supérieure de satisfaction de la clientèle de la part de votre entreprise?

6. What could the CER do to improve its processes through which tolls and tariffs are determined? / Que pourrait faire le CER pour améliorer ses processus par lesquels les droits et les tarifs sont déterminés?

7. Please indicate the category that best describes you. / Veuillez indiquer la catégorie à laquelle vous appartenez :

- Producer / Producteur
- Marketer / Commercialisateur
- Local Distribution Company / Société de distribution locale
- Integrated / Société intégrée
- End User (incl. refiner) / Utilisateur final (y compris les raffineurs)
- Other (please specify) / Autre (veuillez préciser)

8. Please indicate the type of transportation service you receive. / Veuillez indiquer le type de service de transport que vous recevez.

- Firm Service / Service garanti
- Interruptible / Interruptible
- Committed / Volumes souscrits
- Uncommitted / Volumes non souscrits
- Other, Please Specify (e.g. seasonal): / Autre, veuillez préciser (p. ex., saisonnier) :

Thank you for taking the time to complete this survey. If you wish to record your responses for your reference, please do so now as you will not be able to view your responses after you click "Done". A summary of the results in aggregate will be provided on the CER's website after the closing of the survey. Company-specific survey results will be provided within the same timeframe to each pipeline company and its shippers.

If you are having technical issues with the survey tool or have any questions about the survey, please contact Robbie Rolfe, CER Energy Adjudication Business Unit, (403) 404-4423, Kevin Musial, CER Energy Adjudication Business Unit, (403) 671-9302 or at [Financial.Regulation@cer-rec.gc.ca](mailto:Financial.Regulation@cer-rec.gc.ca).

\*\*\*

Merci d'avoir pris le temps de répondre au sondage. Si vous souhaitez enregistrer vos réponses pour votre référence, s'il vous plaît le faire maintenant, car vous ne serez pas en mesure de voir vos réponses après avoir cliqué sur «Envoyer». Un résumé des résultats globaux sera publié sur le site Web de la Régie une fois le sondage mené à terme. Au cours de cette période, on fournira à chaque société pipelinère les résultats la concernant, lesquels seront également envoyés à ses expéditeurs.

Si vous éprouvez des difficultés ou souhaitez poser une question au sujet du sondage, veuillez communiquer avec l'une ou l'autre des deux personnes suivantes du secteur du processus décisionnel : Robbie Rolfe au 403-404-4423 ou Kevin Musial au 403-671-9302. Vous pouvez également adresser un courriel à l'adresse [reglementation.financiere@cer-rec.gc.ca](mailto:reglementation.financiere@cer-rec.gc.ca).