

Welcome / Bienvenue

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

## 2023 Canada Energy Regulator Pipeline Services Survey / Sondage 2023 de Régie de l'énergie du Canada sur les services pipeliniers

For the following questions, please choose the response that best reflects how you would rate the services your organization receives from the pipeline company. 1= Very dissatisfied, 2= Dissatisfied, 3= Neither Satisfied or Dissatisfied, 4= Satisfied, 5= Very satisfied N/A Not Applicable or unable to answer

Pour chacune des questions suivantes, veuillez encercler le chiffre qui reflète le mieux votre évaluation des services que votre entreprise reçoit de la société pipelinière. 1 = très insatisfait, 2 = insatisfait, 3 = ni satisfait ni insatisfait 4 = satisfait, 5 = très satisfait, s.o. = sans objet ou dans l'impossibilité de répondre

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 pipelinière?

1	2	3	4	5	N/A / s.o.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comments: / Commentaires :

2. How satisfied are you with the quality (for example, flexibility and reliability) of the pipeline company's transactional systems (nominations, bulletin boards, reporting, contracting, etc.)? / Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité (p. ex., adaptabilité et fiabilité) des systèmes transactionnels de la société pipelinière (commandes, tableaux d'affichage, communication de rapports, passation de marchés, etc.)?

1	2	3	4	5	N/A / s.o.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comments: / Commentaires :

3. How satisfied are you with the timeliness and accuracy of the pipeline company's invoices and statements? / Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la rapidité d'envoi et de l'exactitude des factures et des relevés de la société pipelinière?

1	2	3	4	5	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. How satisfied are you with the timeliness and usefulness of **operations** information (outages, available capacity, scheduled maintenance, flows, etc.) provided by the pipeline company? / Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la rapidité de publication et de l'utilité de l'information sur **l'exploitation** (interruptions, capacité disponible, entretien préventif, débits, etc.) fournie par la société pipelinière?

1	2	3	4	5	N/A / s.o.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comments: / Commentaires :

5. How satisfied are you with the timeliness and usefulness of **commercial** information (tolls, service changes, new services, contract information, etc.) provided by the pipeline company? / Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la rapidité de publication et de l'utilité de l'information de nature **commerciale** (droits, changements de service, nouveaux services, informations sur les contrats, etc.) fournie par la société pipelinière?

1	2	3	4	5	N/A / s.o.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comments: / Commentaires :

6. The CER defines continuous improvement as a pipeline taking the initiative to make improvements by adding new or modifying existing services and management systems based on the feedback and requests from shippers.

With this definition in mind, how satisfied are you with the degree to which the pipeline company demonstrates an attitude of continuous improvement?

Pour la Régie, une société pipelinière qui prend l'initiative d'ajouter ou de modifier des services et des systèmes, en réponse aux commentaires et aux demandes des expéditeurs, fait de l'amélioration continue.

Compte tenu de cette définition, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'attitude d'amélioration continue adoptée par la société pipelinière?

1	2	3	4	5	N/A / s.o.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comments: / Commentaires :

7. How satisfied are you with the responsiveness of the pipeline company to shipper issues and requests including during negotiations or open seasons? / Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'attitude de la société pipelinière à réagir aux problèmes et demandes des expéditeurs, notamment pendant des négociations ou des appels de soumissions?

1	2	3	4	5	N/A / s.o.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comments: / Commentaires :

8. How satisfied are you that the pipeline company works towards fair and reasonable solutions when resolving issues? / Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des efforts engagés par la société pipelinière pour trouver des solutions équitables et raisonnables lorsqu'elle règle des problèmes?

1	2	3	4	5	N/A / s.o.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comments: / Commentaires :

9. How satisfied are you with the menu of transportation services offered by this pipeline company? / Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la gamme de services offerts par la société pipelinière?

1	2	3	4	5	N/A / s.o.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comments: / Commentaires :

10. How satisfied are you with the collaborative processes (negotiations or task force meetings) utilized by this pipeline company? / Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des processus de collaboration (négociations ou réunions en groupe de travail) utilisés par cette société pipelinière?

1	2	3	4	5	N/A / s.o.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comments: / Commentaires :

11. How satisfied are you that the current negotiated settlement agreement or tariff arrangement works well to provide fair outcomes? / Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'efficacité du règlement négocié actuel ou des arrangements liés aux tarifs pour ce qui est d'offrir des résultats équitables?

1	2	3	4	5	N/A / s.o.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comments: / Commentaires :

12. How satisfied are you with the information you are receiving from the pipeline company about Abandonment funding? / Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'information que vous transmet la société pipelinère concernant le financement des activités de cessation d'exploitation?

1	2	3	4	5	N/A / s.o.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comments: / Commentaires :

13. 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 offert par la société pipelinière au cours de la dernière année civile?

1	2	3	4	5	N/A / s.o.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comments: / Commentaires :

14. On an OVERALL basis, has the pipeline company's quality of service in the last three years: / DANS L'ENSEMBLE, la qualité des services fournis par la société pipelinière au cours des trois dernières années a-t-elle été :

- Improved / En s'améliorant
- Remained the same / Stable
- Declined / En baisse

Comments: / Commentaires :

15. What are the things that this pipeline company does well? / Quels sont les aspects positifs des services offerts par cette société pipelinière?

16. 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 principaux aspects que cette société pipelinère doit améliorer pour obtenir une cote de satisfaction générale plus élevée de la part de votre société?

17. 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 efficientes?<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  
pas du tout

5 - Completely  
complètement

N/A - s/o

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Comments/Commentaires:

18. When toll and tariff matters are not resolved through settlement, how satisfied are you with the CER's processes to resolve disputes? / S'il n'y a pas de règlement négocié sur les droits et les tarifs, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des processus de la Régie servant à régler les différends?

1

2

3

4

5

N/A / s.o.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Comments/Commentaires

19. What could the CER do to improve its processes through which tolls and tariffs are determined? / Comment la Régie pourrait-elle améliorer ses processus d'établissement des droits et des tarifs?

20. From the following list, please choose the three quality aspects of service that are most important to you. / Consultez la liste suivante et choisissez les trois aspects de la qualité des services qui sont les plus importants pour vous.

- Physical Reliability / Fiabilité de l'exploitation matérielle
- Operations Information / Information sur l'exploitation
- Responsiveness / Réceptivité
- Transactional Systems / Systèmes transactionnels
- Fair Solutions / Solutions équitables
- Level of Tolls / Niveau des droits perçus
- Invoices and Statements / Factures et états de compte
- Continuous Improvement / Amélioration continue
- Commercial Information / Information commerciale
- CER Framework / Cadre de la Régie
- Settlement works well / Règlements équitables
- CER Processes / Processus de la Régie
- Collaborative Processes / Processus de collaboration
- Suite of Services / Gamme de services

Comments/Commentaires

21. 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 / Utilisateur final
- Other (please specify) / Autre (veuillez préciser)

22. 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) :

23. If you ship on NGTL please specify if you are a: / Les expéditeurs sur le réseau de NGTL doivent préciser ce qui suit :

- Receipt shipper / Réception
- Delivery shipper / Livraison

*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.*

*A summary of the results in aggregate will be provided on the CER's Internet site 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, Donovan Pederson, CER Energy Adjudication Business Unit, (403) 473-7626 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.*

*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 pipelinière 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 Donovan Pederson au 403-473-7626. Vous pouvez également adresser un courriel à l'adresse [reglementation.financiere@cer-rec.gc.ca](mailto:reglementation.financiere@cer-rec.gc.ca).*