

Conditions de service

R-3523-2003

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
1. <u>DÉFINITIONS</u>	4
2. <u>RÉSEAU DE DISTRIBUTION</u>	7
2.1. RÉSEAU DE DISTRIBUTION	7
3. <u>SERVICES</u>	8
3.1. SERVICES DE GAZ NATUREL	8
3.2. CHOIX DE SERVICES	8
3.3. PRÉAVIS REQUIS	9
3.4. FIN DU SERVICE DE FOURNITURE À PRIX FIXE	10
4. <u>DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL ET CONTRAT</u>	11
4.1. DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL	11
4.2. INFORMATIONS À FOURNIR POUR LA DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL	11
4.3. FRAIS DE RACCORDEMENT	12
4.4. DÉLAIS REQUIS PAR GAZ MÉTRO POUR LE SERVICE DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL	13
4.5. FORME, CONCLUSION ET ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT	14
4.6. CONFIRMATION DE L'ACCEPTATION DE LA DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL	14
4.7. DURÉE	15
4.8. MODIFICATION	15
4.9. FIN	15
4.10. FORCE MAJEURE	16
5. <u>MESURAGE</u>	17
5.1. APPAREILS DE MESURAGE	17
5.2. MESURE DU VOLUME DE GAZ NATUREL RETIRÉ	17
5.3. LECTURE DE L'APPAREIL DE MESURAGE	17
5.4. VOLUME DE GAZ NATUREL RETIRÉ PAR LE CLIENT	18
5.5. DÉFECTUOSITÉ DE L'APPAREIL DE MESURAGE	18
6. <u>FACTURATION</u>	19
6.1. MODALITÉS DE FACTURATION	19
6.2. FACTURE	20

7. <u>PAIEMENT</u>	22
7.1. DATE LIMITE	22
7.2. MODALITÉS	22
7.3. RESPONSABILITÉ	23
8. <u>DÉPÔT</u>	24
8.1. EXIGIBILITÉ	24
8.2. MONTANT	25
8.3. VERSEMENT	25
8.4. DÉLAI DE CONSERVATION	25
8.5. INTÉRÊT SUR LE DÉPÔT EN ARGENT	26
8.6. UTILISATION OU REMISE AU CLIENT	26
9. <u>RECOUVREMENT</u>	27
9.1. ENTENTE DE PAIEMENT	27
9.2. DÉFAUT DE PAIEMENT	27
9.3. SUPPLÉMENT DE RECOUVREMENT	27
9.4. ÉTAPES DE RECOUVREMENT	27
9.5. REMISE EN SERVICE	28
10. <u>PLAINTES</u>	29
10.1. PLAINTES	29

1. DÉFINITIONS

Dans le présent document, on entend par :

ADRESSE DE SERVICE

L'adresse qui est ou qui sera raccordée au réseau de distribution.

ADRESSE DE FACTURATION

L'adresse où la facture est envoyée au client.

APPAREIL DE MESURAGE

Tout appareil ou ensemble d'appareils servant à mesurer le gaz naturel retiré par le client, ce qui inclut notamment le compteur, muni ou non d'un dispositif de lecture à distance.

CLIENT

Un individu ou une personne morale ayant conclu un contrat avec Gaz Métro. Le terme « client » employé pour désigner une personne est pris au sens générique; il a à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin. Par ailleurs, l'utilisation du terme *client* doit être lue comme incluant les cas où le client est constitué de plusieurs personnes.

CONTRAT

L'entente entre un client et Gaz Métro pour un ou des service(s) de gaz naturel fourni(s) par cette dernière à une adresse de service.

DÉPÔT

Le montant en argent ou une autre garantie équivalente exigé par Gaz Métro, pour garantir le paiement des services de gaz naturel.

ENTENTE DE PAIEMENT

L'accord, entre le client et Gaz Métro, qui vise à répartir le paiement des sommes dues impayées à la date limite de paiement, en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période visée par l'accord.

FACTEUR DE PRESSION

Le coefficient appliqué à la mesure du volume de gaz naturel retiré par le client, afin de tenir compte de la pression atmosphérique et de la pression de livraison.

FACTEUR MULTIPLICATEUR

Le coefficient appliqué à la mesure du volume de gaz naturel retiré par le client, afin de tenir compte des caractéristiques de l'appareil de mesurage.

INSTITUTION

Organisme gouvernemental, paragouvernemental, religieux ou sans but lucratif oeuvrant dans le domaine public ou parapublic de l'éducation, de la santé ou du bien-être.

OBLIGATION MINIMALE ANNUELLE

Le montant facturé pour chaque année du contrat, calculé en fonction du volume minimal annuel de gaz naturel et que le client s'engage à payer, qu'il le retire ou non.

OBLIGATION MINIMALE QUOTIDIENNE

Montant fixe facturé pour chaque jour de la période de facturation.

PERSONNE MORALE

La personne constituée en vertu d'une loi et qui a une existence distincte de celle de ses membres ou actionnaires. S'entend également de la société en nom collectif et de la société en commandite.

POINT DE LIVRAISON AU CLIENT

L'endroit situé immédiatement après l'appareil de mesurage de Gaz Métro et où celle-ci met le gaz naturel à la disposition du client.

POINT DE LIVRAISON À GAZ MÉTRO

L'endroit où le gaz naturel est mis à la disposition de Gaz Métro.

POINT MORT TARIFAIRE

Période à la fin de laquelle les baisses et les hausses tarifaires engendrées par le raccordement du client au réseau sont équivalentes.

RACCORDEMENT

Le fait de relier une nouvelle adresse de service au réseau de distribution.

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

La Régie de l'énergie, créée en vertu de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, L.R.Q., c. R-6.01, ci-après « *Loi sur la Régie de l'énergie* ».

RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Le réseau de distribution, tel que défini à l'article 2 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* :
« *L'ensemble des conduits, outillages, mécanismes, structures, gazomètres, compteurs et autres dispositifs et accessoires destinés à la fourniture, au transport ou à la livraison du gaz naturel dans un territoire déterminé à l'exclusion de tous les conduits à gaz installés à l'intérieur, en dessous et à la surface extérieure d'une maison, d'une usine, d'un édifice ou d'un bâtiment d'un consommateur* ».

SERVICE DE GAZ NATUREL

Un ou plusieurs services de Gaz Métro parmi les suivants : service de fourniture de gaz naturel, service de gaz de compression, service de transport et d'équilibrage, service de distribution, permettant l'utilisation du gaz naturel comme source d'énergie.

TARIFS

L'ensemble des taux et des conditions tarifaires applicables au client et à Gaz Métro, tels que fixés par la Régie de l'énergie.

USAGE DOMESTIQUE

L'utilisation du service de gaz naturel pour des applications exclusivement reliées à l'habitation d'une résidence personnelle, d'un syndicat de copropriété, d'une coopérative d'habitation ou d'un organisme sans but lucratif d'habitation.

2. RÉSEAU DE DISTRIBUTION

2.1 RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Gaz Métro détermine l'emplacement de son réseau de distribution.

Gaz Métro est propriétaire du réseau de distribution et elle fournit, installe, opère et entretient le réseau jusqu'au point de livraison au client.

À l'exclusion de Gaz Métro ou de tout agent autorisé, nul ne peut, à aucun moment, ni d'aucune façon, modifier ou altérer le réseau de distribution de Gaz Métro.

2.1.1 Accessibilité

Le client doit rendre accessible le réseau de distribution à Gaz Métro en tout temps et doit maintenir les lieux de façon à permettre l'exploitation du réseau par Gaz Métro conformément à la législation applicable.

2.1.2 Situation anormale

Le client qui constate une situation qu'il juge anormale sur le réseau de distribution doit en informer Gaz Métro.

2.1.3 Modification ou déplacement

Le demandeur d'un déplacement ou d'une modification du réseau de distribution doit être propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service ou déclarer et garantir détenir, à cet effet, toutes les autorisations et permissions requises du propriétaire des lieux. Le demandeur doit fournir à Gaz Métro, sur demande, toute preuve en attestant.

Lorsque Gaz Métro déplace ou modifie son réseau de distribution à la suite d'une demande faite en vertu du paragraphe précédent, elle peut facturer au demandeur le coût des travaux, selon une évaluation de ceux-ci dont elle lui fournit le détail au préalable ou selon le coût réel des travaux. Le mode de facturation du coût des travaux est déterminé lors de la demande de déplacement ou de modification.

Advenant le retrait d'une demande de déplacement ou de modification de réseau, Gaz Métro peut facturer le demandeur si des travaux ont déjà été entrepris ou complétés. Le montant est alors fixé en fonction du coût réel des travaux.

3. SERVICES

3.1 SERVICES DE GAZ NATUREL

Le service de distribution est offert exclusivement par Gaz Métro sur son territoire, tel que prévu à la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

Les services suivants peuvent, au choix du client, être obtenus de Gaz Métro ou, sous réserve des Tarifs, pris en charge par le client, auprès d'un ou plusieurs fournisseurs :

- Le service de fourniture, incluant le service de gaz d'appoint;
- Le service de gaz de compression;
- Le service de transport;
- Le service d'équilibrage.

Gaz Métro fournit par défaut ces services, conformément aux Tarifs, à moins que le client ne l'avise de son intention de prendre en charge un ou plusieurs de ces services.

3.2 CHOIX DE SERVICES

3.2.1 **Combinaisons de services**

Le client qui :

- choisit le service de fourniture de Gaz Métro doit obligatoirement choisir tous les autres services de Gaz Métro;
- prend en charge le service de fourniture doit également prendre en charge le service de gaz de compression;
- prend en charge le service de transport doit également prendre en charge les services de fourniture et de gaz de compression;
- conclut une entente de fourniture à prix fixe doit désigner le même fournisseur pour son gaz de compression.

3.2.2 **Utilisation combinée des services du client et de Gaz Métro**

Pour un même contrat, le client ne peut pas combiner l'utilisation des services de Gaz Métro et ceux qu'il prend en charge.

Le client qui prend en charge son propre service de fourniture ne peut combiner, pour un même contrat, un service de fourniture avec transfert de propriété et un service de fourniture sans transfert de propriété.

Malgré ce qui précède, les Tarifs permettent au client de combiner l'utilisation des services qu'il prend en charge avec celle des services fournis par Gaz Métro :

- dans les cas exceptionnels d'utilisation du service continu et du service interruptible en un même point de livraison au client; ou
- dans le cas du service de « gaz d'appoint pour éviter une interruption ».

3.3 PRÉAVIS REQUIS

3.3.1 Préavis requis du client pour obtenir des services de Gaz Métro

Entre le moment où Gaz Métro reçoit une demande pour un ou des services et la date à laquelle ils prennent effet, les délais requis dépendent du tarif de distribution facturé au client et des conditions qui y sont associées. Dans le cas où plus d'un service est visé et où les délais sont différents, le délai de préavis le plus long est applicable.

3.3.1.1 Services de fourniture de gaz naturel et de gaz de compression

Les délais requis entre le moment où Gaz Métro reçoit une demande visant l'obtention de ces services et leur date de prise d'effet sont les suivants :

Services de fourniture à prix variable et de gaz de compression :

Le délai est de six mois.

En deçà de ce délai, le client ne peut se prévaloir de ces services que s'il est opérationnellement possible pour Gaz Métro de les lui fournir. De plus, le client devra payer les frais de migration au service de fourniture de gaz naturel à prix variable et de gaz de compression prévus aux Tarifs.

Service de fourniture à prix fixe :

Ce service est disponible :

- à un nouveau client; ou
- au client qui utilise le service de fourniture de Gaz Métro depuis au moins douze mois.

Le délai est de 60 jours à compter de la réception par Gaz Métro du formulaire d'engagement. Le service prend effet le 1^{er} jour du mois suivant l'expiration du délai de préavis.

En deçà du préavis demandé, le client ne peut s'engager dans une entente de fourniture à prix fixe que s'il est possible pour Gaz Métro de l'accepter.

3.3.1.2 Services de transport et d'équilibrage

Le délai requis entre le moment où Gaz Métro reçoit une demande visant l'obtention de ces services et leur date de prise d'effet est de 60 jours. La demande ne peut être acceptée que s'il est possible pour Gaz Métro de fournir les services demandés.

3.3.2 Préavis requis du client pour prendre en charge des services fournis par Gaz Métro

Le client qui désire prendre en charge les services de fourniture, de gaz de compression, de transport et/ou d'équilibrage doit en aviser Gaz Métro et ce, en respectant les délais de préavis ci-dessous. Avant ces préavis, le client ne peut mettre fin aux services qu'il reçoit de Gaz Métro que s'il est possible pour Gaz Métro de l'accepter.

3.3.2.1 Services de fourniture de gaz naturel à prix variable et de gaz de compression

Le délai est d'au moins six mois, au terme duquel le client doit avoir utilisé le service de Gaz Métro pour une période minimale de douze mois consécutifs.

3.3.2.2 Service de transport

Lorsque le client désire prendre en charge son service de transport au plus tôt le 1^{er} novembre, le préavis doit être donné avant le 1^{er} mars de la même année. La demande est acceptée dans la mesure où il est rentable et opérationnellement possible pour Gaz Métro d'y donner suite.

Lorsque le choix du client implique une cession de la capacité de transport détenue par Gaz Métro, le délai requis est d'au moins 60 jours sous réserve des Tarifs.

3.3.2.3 Service d'équilibrage

Le délai de préavis est d'au moins 60 jours lorsque le client veut cesser complètement d'utiliser ce service.

3.4 FIN DU SERVICE DE FOURNITURE À PRIX FIXE

Le client est transféré au service de fourniture de gaz naturel à prix variable de Gaz Métro si :

- L'entente de fourniture à prix fixe est arrivée à échéance sans qu'une nouvelle entente de même nature n'ait été conclue par le client; ou
- Le fournisseur n'est plus en mesure de respecter ses engagements auprès de Gaz Métro et ce, après épuisement du gaz naturel déjà livré par le fournisseur pour ce client.

4. DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL ET CONTRAT

4.1 DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL

4.1.1 Façons de procéder à la demande

4.1.1.1 Adresse reliée au réseau de distribution

La demande peut être faite à Gaz Métro par téléphone, courrier, courriel, télécopieur ou sur le site Internet de Gaz Métro. Cette demande doit être écrite lorsque le demandeur n'entend pas occuper l'adresse visée par celle-ci.

4.1.1.2 Adresse non reliée au réseau de distribution

La demande peut être faite à Gaz Métro selon la manière prévue à l'article 4.1.1.1 ou auprès de l'un de ses représentants dûment autorisés à cette fin. La liste des représentants dûment autorisés peut être obtenue auprès de Gaz Métro.

Le demandeur doit être propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service ou déclarer et garantir détenir, à cet effet, toutes les autorisations et permissions requises du propriétaire de l'immeuble. Le demandeur doit fournir à Gaz Métro, sur demande, toute preuve en attestant.

4.1.2 Conditions à l'acceptation d'une demande de service de gaz naturel

L'acceptation d'une demande de service par Gaz Métro peut être conditionnelle :

- au versement d'un dépôt exigé conformément à l'article 8.1;
- au paiement, conformément au chapitre 7, des sommes dues à Gaz Métro par un client qui continuera d'occuper, après la date à laquelle le gaz est requis, l'adresse de service visée par la demande;
- à l'obtention d'une décision de la Régie du logement, visant l'éviction d'un logement, dans le cas où le demandeur est propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service et à la condition, qu'à défaut d'exécution de la décision de la Régie du logement, le demandeur s'engage à devenir client pour l'adresse de service et que la totalité des sommes dues pour cette adresse de service soit payée.

4.2 INFORMATIONS À FOURNIR POUR LA DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL

4.2.1 Individu :

Informations obligatoires

- Nom et prénom
 - Adresse de service visée par la demande de service de gaz naturel
 - Adresse de facturation, si différente de l'adresse visée par la demande de service de gaz naturel
-
-

- Numéro(s) de téléphone
- Date pour laquelle le service est demandé
- Date de naissance
- Autres comptes actifs auprès de Gaz Métro
- Dernière adresse occupée au cours des douze mois précédant la demande
- Lecture de l'appareil de mesurage

Informations facultatives

- Numéro de télécopieur
- Adresse électronique

4.2.2 Personne morale :

Informations obligatoires

- Nom de la personne morale
- Raison sociale
- Adresse de service visée par la demande de service de gaz naturel
- Adresse de facturation, si différente de l'adresse visée par la demande de service de gaz naturel
- Numéro(s) de téléphone
- Identification de la personne à contacter
- Date pour laquelle le service est demandé
- Autres comptes actifs auprès de Gaz Métro
- Dernière adresse occupée au cours des douze mois précédant la demande
- Lecture de l'appareil de mesurage

Informations facultatives

- Numéro de télécopieur
- Adresse électronique

4.3 FRAIS DE RACCORDEMENT

4.3.1 Coût des travaux et rentabilisation des investissements

Lorsque l'adresse de service n'est pas reliée au réseau de distribution, Gaz Métro évalue le coût des travaux requis et les revenus générés par le raccordement de l'adresse de service au réseau de distribution.

Advenant le retrait d'une demande de raccordement, Gaz Métro peut facturer le demandeur si des travaux ont déjà été entrepris ou complétés. Le montant est alors fixé en fonction du coût réel des travaux.

4.3.2 Contribution financière du client

Lorsque les revenus générés par le raccordement de l'adresse de service au réseau de distribution ne permettent pas à Gaz Métro de rentabiliser ses investissements, selon l'évaluation du coût des travaux requis, aux conditions approuvées par la Régie de l'énergie, Gaz Métro peut, à la conclusion du contrat, convenir avec le client d'une contribution financière à payer par le client. Elle peut aussi convenir, avec le client, d'une obligation minimale annuelle.

Aucune contribution financière ne sera généralement exigée d'un client dont le point mort tarifaire des investissements requis serait inférieur à cinq ans.

Lorsqu'une contribution financière est requise, elle est payable en un seul versement avant le début des travaux, au moment convenu ou encore acquittée en plusieurs versements au cours du contrat. Gaz Métro fournit au client le détail de la contribution financière requise.

Lorsqu'une contribution financière est requise, Gaz Métro et le client en conviennent avant le début des travaux en prévoyant, notamment :

- le montant de la contribution financière demandée au client;
- les modalités de paiement de la contribution financière demandée au client;
- les conditions permettant le remboursement, en tout ou en partie, de la contribution demandée au client, le cas échéant.

Gaz Métro peut rembourser en tout ou en partie, selon certaines conditions de rentabilité prévues par écrit lors de la conclusion du contrat, la contribution financière versée par le client pour rentabiliser les investissements.

Malgré le versement d'une contribution financière par le client, Gaz Métro demeure propriétaire exclusive du réseau de distribution.

4.4 DÉLAIS REQUIS PAR GAZ MÉTRO POUR LE SERVICE DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL

4.4.1 Adresse reliée au réseau de distribution

Le gaz naturel est mis à la disposition du client immédiatement si l'appareil de mesurage n'est pas fermé ni scellé.

Si l'appareil de mesurage est fermé et scellé, un délai est requis. Ce délai peut généralement varier entre un à cinq jours ouvrables. Cependant, le délai peut être plus long, à la demande du client ou en raison de contraintes liées à l'appareil de mesurage. Dans ce dernier cas, le délai requis est établi selon chaque situation et le client en est informé.

4.4.2 Adresse non reliée au réseau de distribution

Lorsque le raccordement ne nécessite qu'un branchement visant à relier l'adresse de service au réseau de distribution existant, le délai requis entre l'acceptation de la demande de service et la mise à la disposition du client du service de gaz naturel est de :

- 30 jours ouvrables, pour un usage domestique;
- 40 jours ouvrables, pour un autre usage.

Cependant, le délai peut être plus long, à la demande du client ou en raison de contraintes liées à la construction. Dans ce dernier cas, Gaz Métro doit en informer le demandeur.

Lorsque le raccordement nécessite, en plus du branchement, des travaux au réseau de distribution existant, le délai requis par Gaz Métro est établi selon chaque situation et le demandeur en est informé.

4.5 FORME, CONCLUSION ET ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT

4.5.1 Forme

Le contrat est écrit dans les cas suivants :

- Le client est facturé au tarif de distribution D₁ Fixe, D_M, D₃, D₄ ou D₅;
- Le client est assujéti à une obligation minimale annuelle;
- Le client a conclu une entente de fourniture de gaz naturel à prix fixe;
- Le client doit verser une contribution financière à Gaz Métro.

4.5.2 Conclusion et entrée en vigueur

Le contrat est conclu lorsque Gaz Métro informe le nouveau client qu'elle accepte sa demande de service de gaz naturel. Ce contrat entre en vigueur à la date convenue.

En l'absence de demande de service de gaz naturel, l'occupant est présumé avoir conclu un contrat à partir du moment où il commence à occuper l'adresse de service où le gaz naturel est mis à sa disposition. L'occupant est l'individu ou la personne morale qui a l'usage de l'immeuble ou du local situé à l'adresse de service.

Lorsque la fin d'un contrat avec un client est survenue et qu'aucun contrat n'a été conclu, pour l'adresse de service, avec un nouveau client, le propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service est présumé avoir conclu un contrat et ce, lorsqu'il fait défaut d'informer Gaz Métro de ses intentions quant au service de gaz naturel dans les douze jours ouvrables suivant l'envoi par Gaz Métro d'un avis à cet effet.

4.6 CONFIRMATION DE L'ACCEPTATION DE LA DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL

À la suite de l'acceptation de la demande de service, Gaz Métro communique par écrit, au client, les informations obligatoires obtenues, en précisant que la lecture fournie par le client, le cas échéant, peut différer de la lecture utilisée pour la facturation et en excluant la liste des autres comptes actifs du client.

Gaz Métro communique également par écrit les informations suivantes :

- Le(s) tarif(s) applicable(s);
- Le montant et les modalités du paiement de la contribution financière si requise;
- L'information sur les moyens disponibles au client pour payer sa facture;
- Le fait que tous les clients à une même adresse sont solidairement responsables du paiement total des factures sur lesquelles ils sont nommément identifiés;
- Le fait que le contrat qui n'est pas écrit est à durée indéterminée;
- L'exigence d'un dépôt, le cas échéant, et les conditions de son remboursement.

4.7 DURÉE

Lorsque le contrat n'est pas écrit, sa durée est indéterminée.

Lorsque le contrat est écrit, sa durée y est prévue et elle dépend du tarif de distribution du client et des conditions qui y sont associées.

Gaz Métro peut exiger que la durée du contrat soit la même pour tous les services qu'elle fournit.

La durée minimale du contrat écrit est de douze mois pour les services de distribution, de fourniture à prix variable et à prix fixe, de transport et d'équilibrage.

Nonobstant ce qui précède, la durée du contrat pour chacun des services ci-dessus peut être inférieure à douze mois dans le cas du service de gaz d'appoint.

4.8 MODIFICATION

Le client est responsable de signaler à Gaz Métro tout changement aux informations fournies depuis la demande de service de gaz naturel.

Par ailleurs, le client peut présenter une demande de modification de contrat. Lorsque cette demande est conforme aux Tarifs et aux présentes Conditions de service et s'il est rentable et opérationnellement possible pour Gaz Métro de l'accepter, le contrat peut être modifié ou remplacé par un nouveau contrat.

Un contrat écrit ne peut être modifié verbalement.

Dans tous les cas prévus au présent article, la confirmation visée à l'article 4.6 n'est pas transmise au client.

4.9 FIN

4.9.1 Contrat écrit

Le contrat prend fin à la date prévue.

Nonobstant ce qui précède, Gaz Métro peut mettre fin au contrat lorsque le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le service de gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement.

4.9.2 Autre contrat

Le client peut mettre fin au contrat en informant Gaz Métro qu'il cesse ou va cesser de bénéficier du service de gaz naturel. Il peut le faire verbalement et doit préciser le moment à partir duquel le service de gaz naturel n'est plus requis.

Par ailleurs, si le client n'informe pas Gaz Métro qu'il cesse ou va cesser de bénéficier du service de gaz naturel, Gaz Métro peut mettre fin au contrat à l'un de ces moments :

- lorsqu'elle constate que le client a cessé de bénéficier du service de gaz naturel et qu'aucun autre contrat n'a été conclu pour l'adresse de service; ou
- à la date d'entrée en vigueur d'un nouveau contrat avec un demandeur de service de gaz naturel pour l'adresse de service visée, sauf dans le cas d'un client qui doit une somme d'argent à Gaz Métro et continuera d'occuper, après la date à laquelle le gaz est requis, cette adresse de service.

Nonobstant ce qui précède, Gaz Métro peut mettre fin au contrat lorsque le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le service de gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement.

4.10 FORCE MAJEURE

Lorsque Gaz Métro est victime d'une force majeure, elle est libérée de son obligation de desservir le client pour la durée de la force majeure. Ce dernier, s'il n'est pas desservi, est alors libéré de l'ensemble des obligations encourues pour la durée de la force majeure.

Le client victime d'une force majeure demeure tenu d'acquitter les obligations minimales prévues aux Tarifs et au contrat, en plus de son volume retiré le cas échéant. Il peut demander à Gaz Métro de fermer et sceller l'appareil de mesurage. Dans ce cas, le client est exempté du paiement des frais de base prévus aux Tarifs.

5. MESURAGE

5.1 APPAREILS DE MESURAGE

5.1.1 Appareil de mesurage appartenant à Gaz Métro

Gaz Métro détermine le type d'appareil de mesurage à utiliser au point de livraison au client. Elle installe, opère et entretient un appareil de mesurage afin de mesurer le gaz naturel retiré par le client.

Le client ne peut modifier ou altérer l'appareil de mesurage de Gaz Métro.

5.1.2 Emplacement de l'appareil de mesurage et son accès

Gaz Métro détermine l'emplacement de son appareil de mesurage.

Gaz Métro détient, sans frais, tous les droits d'entrée, de passage et d'accès à son appareil de mesurage. Quant au client, il prend les moyens nécessaires pour que Gaz Métro puisse exercer ces droits aux moments suivants :

- en tout temps pour des raisons de sécurité;
- entre 8 h 00 et 21 h 00 du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés ou à toute autre heure convenue avec le client, pour toute autre raison.

Le client ne doit pas nuire à l'accessibilité à l'appareil de mesurage de Gaz Métro.

5.1.3 Appareil de mesurage appartenant au client

Le client peut, sur la tuyauterie qui lui appartient, installer, opérer et entretenir à ses frais son propre appareil de mesurage. L'appareil du client doit cependant être installé en aval de l'appareil de mesurage de Gaz Métro.

L'appareil de mesurage qui appartient au client doit être installé, opéré et entretenu de façon sécuritaire et de manière à ne pas nuire aux activités de Gaz Métro.

5.2 MESURE DU VOLUME DE GAZ NATUREL RETIRÉ

L'appareil de mesurage indique le volume de gaz naturel retiré par le client, soit en unité métrique, soit en unité impériale. Aux fins de la facturation, la mesure du volume en unité impériale est convertie en unité métrique.

Selon le type d'appareil de mesurage utilisé, un facteur multiplicateur, ainsi qu'un facteur de pression, peuvent également être appliqués.

5.3 LECTURE DE L'APPAREIL DE MESURAGE

5.3.1 Lecture par Gaz Métro

Gaz Métro choisit le mode de lecture à utiliser. La lecture de l'appareil de mesurage peut être faite sur place ou au moyen d'un dispositif de lecture à distance.

Par ailleurs, si le client demande un mode de lecture autre que celui qui est choisi par Gaz Métro, cette dernière peut facturer au client les frais réels reliés au mode de lecture demandé par le client.

5.3.2 Fréquence des lectures

Gaz Métro lit l'appareil de mesurage tous les deux mois.

Cependant, dans les cas où le gaz naturel est utilisé à des fins autres que le chauffage de l'espace par les clients à usage domestique ou par les institutions facturés au tarif D₁, Gaz Métro lit l'appareil de mesurage tous les douze mois.

De plus, dans les cas où le gaz naturel est facturé aux tarifs D₄, D₅ ou D₃ et D₅ en combinaison, Gaz Métro lit l'appareil de mesurage tous les jours. Dans le cas où le gaz naturel est facturé au tarif D_M, Gaz Métro lit l'appareil de mesurage tous les mois.

Gaz Métro procède à la lecture de l'appareil de mesurage avec toute la diligence raisonnable et selon un mode de fonctionnement compatible avec l'exploitation efficace de son entreprise.

5.3.3 Lecture par le client

Lorsque Gaz Métro n'a pas obtenu de lecture conformément à l'article 5.3.2, elle peut demander au client d'effectuer et de lui transmettre cette lecture.

Par ailleurs, lors de son arrivée à l'adresse de service et lorsque son contrat prend fin, le client doit transmettre, à Gaz Métro, sur demande de cette dernière, une lecture de l'appareil de mesurage.

À défaut, Gaz Métro procède à une estimation du volume retiré, estimation qui peut être révisée lors de l'obtention, par Gaz Métro, d'une lecture de l'appareil de mesurage.

5.4 VOLUME DE GAZ NATUREL RETIRÉ PAR LE CLIENT

Le calcul du volume de gaz naturel retiré se fait en établissant la différence entre deux lectures consécutives de l'appareil de mesurage. À défaut par Gaz Métro d'obtenir une lecture de l'appareil de mesurage avant l'émission de la facture, Gaz Métro estime le volume de gaz naturel retiré pour une période donnée.

5.5 DÉFECTUOSITÉ DE L'APPAREIL DE MESURAGE

Lorsque le client doute de l'exactitude de la mesure de l'appareil de mesurage de Gaz Métro, il doit l'en aviser dans les meilleurs délais.

Lorsque Gaz Métro constate une défectuosité de l'appareil de mesurage pouvant avoir un impact sur la facturation conformément à 6.1.3, elle en informe le client dans les meilleurs délais.

En tout temps, le client ou Gaz Métro peut faire une demande de vérification de l'appareil de mesurage en vertu de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*, L.R.C. 1985, c. E-4.

Lorsque le client initie une demande de vérification de l'appareil de mesurage, alors que Gaz Métro ne doute pas de son exactitude, cette dernière est autorisée à lui facturer les frais prévus aux Tarifs si l'appareil de mesurage s'est avéré exact dans les limites permises.

6. FACTURATION

6.1 MODALITÉS DE FACTURATION

6.1.1 Volume de gaz naturel facturé

Gaz Métro facture au client tous les mois, le volume de gaz naturel retiré à l'adresse de service, calculé selon l'article 5.4.

Cependant, Gaz Métro peut facturer tous les deux mois le client résidentiel ou institutionnel qui est facturé au tarif D₁ et qui retire un volume de moins de 1000 m³/année de gaz naturel.

La facturation est établie selon le volume retiré à chaque appareil de mesurage. Toutefois, lorsque Gaz Métro choisit d'utiliser plus d'un appareil de mesurage en un seul point de livraison au client, la facturation est établie selon la somme des volumes retirés à ces différents appareils de mesurage, comme s'il n'y en avait qu'un seul.

Lorsqu'un client sous un tarif autre que le tarif D₁ est facturé selon un volume estimé, sa facture doit être révisée et lui être transmise lorsque le volume réel devient connu.

6.1.2 Obligations contractuelles

Gaz Métro facture au client, le cas échéant et conformément à l'article 4.3.1, une obligation minimale annuelle et/ou une contribution financière pour rentabiliser les investissements conformément aux Tarifs et au contrat.

Lorsque le client demande à Gaz Métro de fermer et sceller l'appareil de mesurage, les frais de base prévus aux Tarifs ne sont plus facturés à partir de la date de fermeture, convenue entre le client et Gaz Métro.

6.1.3 Correction d'une erreur

Lorsque le client constate une erreur sur sa facture, il en informe Gaz Métro.

Lorsque Gaz Métro constate ou est informée d'une erreur sur la facture du client, elle procède à l'analyse de la facture et informe le client des résultats. Si une correction est requise, elle émet une facture corrigée. La facture corrigée remplace toute autre facture émise pour une même période de facturation.

Lorsque la correction donne lieu à un montant dû à Gaz Métro par le client, ce dernier peut étaler ses paiements sur une période équivalente à la période de refacturation et ce, sans supplément de recouvrement, ni intérêts, en autant qu'il respecte les dates convenues de paiement.

6.1.4 Période de facturation visée par la correction

Lorsque la correction de la facturation occasionne un montant à payer par le client, la période visée par la correction rétroactive ne peut excéder trois ans à partir de la date à laquelle le client est informé des résultats de l'analyse prévue à l'article 6.1.3.

Toutefois, la correction rétroactive s'applique à toute la période affectée par l'erreur dans les cas suivants :

- Gaz Métro n'a pas pu procéder à la lecture de l'appareil de mesurage, parce qu'elle n'a pu exercer son droit d'accès à l'appareil de mesurage et qu'elle n'a pas, non plus, obtenu cette lecture du client, suivant l'article 5.3.3;

- Le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement;
- Elle découle d'un dommage intentionnel à l'appareil de mesurage de Gaz Métro;
- Le client connaissait ou devait connaître l'erreur de facturation ou le défaut de l'appareil de mesurage et a omis d'en informer Gaz Métro.

Lorsque la correction rétroactive donne lieu à un montant dû au client, par Gaz Métro, elle couvre toute la période affectée.

6.2 **FACTURE**

6.2.1 **Émission**

À l'exception des cas de fin de contrat, Gaz Métro émet la facture dans un délai maximal de six jours ouvrables suivant :

- le dernier jour du mois; ou
- la date de la lecture de l'appareil de mesurage.

6.2.2 **Envoi**

La facture est envoyée au client le jour ouvrable suivant son émission.

6.2.3 **Transmission**

Gaz Métro transmet la facture au client tous les mois ou tous les deux mois, conformément à l'article 6.1.1.

La facture est transmise par tout moyen choisi par Gaz Métro, notamment par la poste, à moins que le client ne demande à Gaz Métro de la transmettre électroniquement.

Le client peut demander à Gaz Métro de regrouper ses factures aux fins de leur transmission. Gaz Métro est autorisée à facturer au client les frais réels de ce service. Le cas échéant, Gaz Métro informe le client des frais afférents à ce service, avant qu'elle ne procède au regroupement des factures.

6.2.4 **Informations apparaissant sur la facture :**

La facture doit comporter au moins les éléments suivants :

- Numéro de téléphone de Gaz Métro;
- Numéro de téléphone en cas d'urgence;
- Date de facturation;
- Nom du client;
- Numéro de compte;
- Numéro de compteur;
- Adresse de service;
- Tarif applicable;
- Période facturée;

- Consommation;
- Montant total;
- Montant en arrérage et supplément de recouvrement;
- Date limite de paiement;
- Historique de consommation disponible, s'il y a lieu;
- Obligation minimale annuelle, le cas échéant;
- Montant et date du dernier paiement effectué;
- Montant de la contribution financière demandée au client pour la rentabilisation des investissements, le cas échéant;
- Montant du dépôt et des intérêts versés, le cas échéant.

7. PAIEMENT

7.1 DATE LIMITE

Il doit s'écouler au moins douze jours ouvrables entre la date d'envoi de la facture et la date limite de paiement qui y est indiquée. Cependant, dans le cas d'un regroupement de factures prévu à l'article 6.2.3, le délai peut être inférieur à douze jours ouvrables, puisque chaque facture conserve sa propre date limite de paiement.

Le client doit acquitter le montant total à payer qui apparaît sur la facture au plus tard à la date limite de paiement qui y est indiquée.

En tout temps, le client peut contacter Gaz Métro afin de lui proposer une entente de paiement visant à répartir le paiement des sommes dues impayées à la date limite de paiement, en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période visée par l'accord.

7.2 MODALITÉS

7.2.1 Façons d'effectuer le paiement

Le client doit payer sa facture en dollars canadiens et peut le faire de l'une des façons suivantes :

- Par le biais de son institution financière, notamment par prélèvements automatiques ou par Internet;
- Par la poste (pour les chèques et mandats);
- En personne au siège social de Gaz Métro, situé au 1717, rue du Havre, Montréal.

Peu importe la façon choisie par le client, la facture est payée au moment où Gaz Métro reçoit le paiement du client.

Gaz Métro est autorisée à facturer au client les frais prévus aux Tarifs pour chaque chèque retourné par une institution financière, sauf en cas d'erreur imputable à Gaz Métro.

7.2.2 Interdiction de compensation

Le client ne peut, sans entente écrite à cet effet avec Gaz Métro, déduire de son paiement une somme qui lui est due par Gaz Métro ou une réclamation qu'il prétend avoir contre cette dernière.

7.2.3 Mode de paiements égaux

7.2.3.1 Modalités

Le client dont le service de gaz naturel est facturé, selon un cycle, tous les mois ou tous les deux mois, selon les dates de lecture déterminées par Gaz Métro, et qui, au moment où il en fait la demande, n'a pas de solde impayé à la date limite de paiement, peut bénéficier, en tout temps et sans frais additionnels, du mode de paiements égaux.

Gaz Métro établit le montant de la mensualité au moment de l'adhésion du client au mode de paiements égaux.

La mensualité est révisée au moins une fois l'an, soit en juin ou juillet.

Gaz Métro informe le client par écrit du montant de la mensualité lors de son établissement ou de sa révision, le cas échéant. Elle l'informe également des modalités applicables au mode de paiements égaux.

7.2.3.2 Fin du mode de paiements égaux

Le client qui ne désire plus se prévaloir du mode de paiements égaux doit en informer Gaz Métro et peut le faire en tout temps, sans préavis. La fin du mode de paiements égaux prend effet sur la prochaine facture du client.

Gaz Métro peut mettre fin au mode de paiements égaux à compter du deuxième mois consécutif où elle reçoit le paiement de la mensualité après la date limite de paiement. Le client est informé de la fin du mode de paiements égaux par le biais de la facture.

7.3 RESPONSABILITÉ

7.3.1 Contrat écrit

Tous les clients ayant conclu un même contrat sont solidairement responsables du paiement total des factures de gaz naturel.

7.3.2 Autre contrat

Tous les clients à une même adresse de service sont solidairement responsables du paiement total des factures de gaz naturel sur lesquelles ils sont nommément identifiés.

8. DÉPÔT

8.1 EXIGIBILITÉ

Lorsque Gaz Métro exige un dépôt pour le service de gaz naturel à une adresse de service, elle doit informer le client des raisons le justifiant.

Lorsque Gaz Métro exige un dépôt d'un client, ce dernier peut satisfaire à cette exigence en versant tout montant en argent ou une autre garantie équivalente, pour garantir le paiement des services de gaz naturel.

Lorsque Gaz Métro exige un dépôt d'un individu, ce dernier doit lui fournir son numéro d'assurance sociale. Gaz Métro n'utilisera le numéro d'assurance sociale qu'à des fins fiscales.

8.1.1 Usage domestique

8.1.1.1 Demande de service de gaz naturel

Au moment de la demande de service, Gaz Métro peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- Le client ne fournit pas les informations obligatoires suivantes requises conformément à l'article 4.2.1 : nom et prénom, date de naissance et dernière adresse occupée au cours des douze mois précédant la demande;
- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement.

8.1.1.2 En cours de contrat

Gaz Métro peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- Le client dont le service de gaz naturel a été interrompu par Gaz Métro en raison du non-paiement de la facture à sa date limite de paiement;

Toutefois, Gaz Métro n'exige pas de dépôt du client utilisant le gaz naturel à des fins de chauffage de l'espace si l'interruption de service pour non-paiement et la demande de remise en service surviennent toutes deux entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante;

- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement.

8.1.2. Autres usages

8.1.2.1 Demande de service de gaz naturel

Au moment de la demande de service, Gaz Métro peut exiger un dépôt lorsqu'elle le juge requis, suite à une évaluation du crédit du demandeur.

8.1.2.2 En cours de contrat

Gaz Métro peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- Le client a fait défaut de payer une facture de gaz naturel à sa date limite de paiement, au cours des douze derniers mois;

- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement;
- Le client s'est prévalu, au cours des 24 derniers mois, des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, L.R.C., 1985, ch. B-3, de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*, L.R.C., 1985, ch. C-36, ou de la *Loi sur la médiation en matière d'endettement agricole*, L.C., 1997, ch. 21.

8.2 MONTANT

Le montant du dépôt exigé par Gaz Métro est déterminé en fonction de l'estimation ou de l'historique des volumes retirés à l'adresse de service au cours d'une période de douze mois.

8.2.1 Usage domestique

Lorsque le service du client est interrompu pour non-paiement, conformément à l'article 9.4.3, pour une première fois au cours des douze derniers mois, le montant du dépôt n'excède pas le montant de la facture la plus élevée au cours d'une période de douze mois.

Dans toute autre situation, le montant du dépôt n'excède pas la somme des montants des deux factures consécutives les plus élevées au cours d'une période de douze mois.

8.2.2 Autres usages

Le montant du dépôt n'excède pas la somme des montants des deux factures consécutives les plus élevées au cours d'une période de douze mois.

8.3 VERSEMENT

Le dépôt en argent doit être versé à Gaz Métro selon les modalités de paiement prévues à l'article 7.2.1. Le versement de toute autre garantie se fait selon des modalités applicables à cette garantie. Gaz Métro confirme par écrit le versement du dépôt.

Lorsque l'appareil de mesurage est fermé et scellé, le dépôt doit être versé avant que l'appareil de mesurage ne soit descellé et ouvert par Gaz Métro.

Lorsque l'appareil de mesurage n'est pas fermé ni scellé, le dépôt doit être versé dans le délai indiqué par Gaz Métro, selon les modalités prévues au chapitre 7.

Gaz Métro doit verser tout dépôt en argent dans un compte en fidéicommiss.

8.4 DÉLAI DE CONSERVATION

Le délai de conservation initial d'un dépôt est de :

- 12 mois consécutifs, s'il s'agit d'un client qui utilise le gaz naturel pour un usage domestique;
- 36 mois consécutifs, s'il s'agit d'un client qui utilise le gaz naturel pour un autre usage.

Lorsque le client fait défaut de payer au moins une facture de gaz naturel à la date limite de paiement durant la période de conservation du dépôt, Gaz Métro renouvelle le délai de conservation du dépôt pour une durée équivalente au délai de conservation initial.

8.5 INTÉRÊT SUR LE DÉPÔT EN ARGENT

8.5.1 Taux d'intérêt

Le dépôt produit des intérêts qui appartiennent au client.

Le taux d'intérêt annuel sur le dépôt est établi le 1^{er} janvier de chaque année de la façon suivante : 97 % multiplié par le taux préférentiel moyen des principaux banquiers de Gaz Métro à cette date moins 2,5 %.

Gaz Métro doit déposer auprès de la Régie de l'énergie, au plus tard le 30 janvier de chaque année, une déclaration indiquant ce taux et la source des renseignements ayant servi à l'établir.

8.5.2 Paiement de l'intérêt

Durant la période de conservation du dépôt, Gaz Métro crédite les intérêts produits par le dépôt sur la première facture émise en début de chaque année civile.

8.6 UTILISATION OU REMISE AU CLIENT

8.6.1 Remise du dépôt

Au plus tard dans les 30 jours de l'expiration du délai de conservation du dépôt, Gaz Métro doit rembourser au client, par chèque, la totalité de son dépôt en argent avec les intérêts produits non encore crédités ou remettre au client les garanties non échues qu'elle détient.

8.6.2 Utilisation du dépôt

8.6.2.1 En cours de contrat

En cours de contrat et malgré une demande du client à cet effet, Gaz Métro ne peut appliquer le dépôt sur une facture de gaz naturel.

Cependant, en cas d'interruption de service pour non-paiement, tel que prévu à l'article 9.4.3, si la facture émise suite à l'interruption pour non-paiement est impayée à la date limite de paiement, Gaz Métro peut, sans préjudice à ses autres droits et recours, appliquer par compensation le dépôt en argent ou le produit de la réalisation de toute garantie fournie par le client.

8.6.2.2 En cas de fin de contrat

Lorsque la fin d'un contrat est survenue conformément à l'article 4.9, Gaz Métro peut, sans préjudice à ses autres droits et recours, appliquer par compensation le dépôt en argent ou le produit de la réalisation de toute garantie fournie sur une facture impayée par le client.

Après application sur la facture impayée, le solde du dépôt en argent est remis au client, ainsi que toutes les garanties non échues.

9. RECOUVREMENT

9.1 ENTENTE DE PAIEMENT

En tout temps, le client peut contacter Gaz Métro afin de lui proposer une entente de paiement visant à répartir le paiement des sommes dues impayées à la date limite de paiement, en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période visée par l'accord.

Gaz Métro informe le client de cette possibilité sur tout avis de recouvrement qui lui est transmis par écrit, conformément à l'article 9.4.

9.2 DÉFAUT DE PAIEMENT

Le client doit acquitter immédiatement tout montant total impayé à la date limite de paiement.

9.3 SUPPLÉMENT DE RECOUVREMENT

Un supplément de recouvrement dont le taux est prévu aux Tarifs, est ajouté au solde impayé le jour suivant la date limite de paiement.

9.4 ÉTAPES DE RECOUVREMENT

À l'exclusion des cas visés spécifiquement par la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles*, L.R.Q., c. M-37, les étapes de recouvrement en cas de non-paiement à la date limite de paiement sont les suivantes.

9.4.1 **Avis de recouvrement**

Rappel :

Lorsqu'une facture demeure impayée après la date limite de paiement, Gaz Métro envoie par écrit un rappel à l'adresse de facturation ou procède à un rappel téléphonique.

Avis final :

En cas de non-paiement de la facture suite au rappel, Gaz Métro envoie un avis final écrit, dans le cadre d'un envoi distinct, à l'adresse de facturation en utilisant un moyen d'envoi dont elle pourra faire la preuve. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu.

Avant de procéder à une interruption de service pour non-paiement entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante, Gaz Métro contacte le client à usage domestique qui utilise le gaz naturel pour le chauffage de l'espace afin de lui proposer une entente de paiement.

9.4.2 **Visite de perception**

Lorsque la facture n'est pas entièrement payée suite à l'avis final et qu'il n'y a aucune entente de paiement ou encore que cette entente n'est pas respectée, Gaz Métro peut faire une visite de perception à l'adresse de service, afin de percevoir les sommes exigibles à la date de cette visite.

Gaz Métro peut procéder à une visite de perception de 8 h 00 à 20 h 00, du lundi au samedi.

Entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante, Gaz Métro peut faire une visite de perception à l'adresse de service d'un client qui utilise le gaz naturel à des fins d'usage domestique, pour le chauffage de l'espace, afin de lui proposer une entente de paiement.

À la suite d'une visite de perception, les frais de recouvrement à domicile prévus aux Tarifs sont facturés au client qui acquitte sa facture avant l'interruption de service.

9.4.3 Interruption pour non-paiement

Au moment de la visite de perception, lorsqu'il y a non-paiement du montant exigé dans l'avis final ou convenu dans une entente de paiement, Gaz Métro peut interrompre le service de gaz naturel. En ce cas, Gaz Métro demande au client d'en aviser le propriétaire de l'immeuble visé par l'interruption, s'il y a lieu.

Toutefois, entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante, Gaz Métro peut interrompre le service de gaz naturel du client qui en fait un usage domestique pour le chauffage de l'espace dans les cas suivants:

- le client et Gaz Métro n'ont pas conclu d'entente de paiement; ou
- le client ne respecte pas une entente de paiement conclue avec Gaz Métro.

9.5 REMISE EN SERVICE

Suite à une interruption de service pour non-paiement, Gaz Métro procède à la remise en service lorsque le client paie les sommes exigibles, les frais de remise en service prévus aux Tarifs et le dépôt, s'il y a lieu.

10. PLAINTES

10.1 PLAINTES

L'ensemble des présentes conditions de service est soumis à la procédure d'examen des plaintes mise en place par Gaz Métro et approuvée par la Régie de l'énergie. Tout client en désaccord avec l'application faite par Gaz Métro de l'une des présentes conditions de service peut recourir à la procédure d'examen des plaintes mise en place par Gaz Métro et approuvée par la Régie de l'énergie qui exerce une compétence en matière de plaintes concernant l'application de ces conditions de service, dans la mesure prévue à la *Loi sur la Régie de l'énergie*.