

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS DE SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTRO (« SCGM »)
À OPTION CONSOMMATEURS ET À L'ACEF DE L'OUTAOUAIS RELATIVE À LA DEMANDE D'EXAMEN
DES CONDITIONS DE SERVICE DES DISTRIBUTEURS DE GAZ NATUREL

Accessibilité au réseau de distribution – Obligations du client – Propositions

1. **Référence :** OC/ACEF-1, Document 1, Section 2 – Réseau de distribution et frais de raccordement, Tableau 1, page 6

Préambule :

« Le client ne doit pas ériger de structures ou faire de l'entreposage à l'endroit où est situé l'appareil de mesurage de Gaz Métro doit rendre accessible le réseau de distribution à Gaz Métro en tout temps et doit, dans la mesure du possible, maintenir les lieux de façon à permettre l'opération du réseau par Gaz Métro conformément à la législation applicable. Dans la mesure du possible, Le client qui constate une situation anormale sur le réseau de distribution doit en informer immédiatement Gaz Métro, laquelle informera le client de cette obligation lors de la conclusion du contrat avec celui-ci. »

Demandes :

- 1.1 SCGM entend informer le client de ses obligations par le biais du document sur les conditions de service, notamment disponible sur le site Internet de SCGM. Est-ce que, selon OC-ACEF, cela constitue une information suffisante au client quant à ses obligations?

Non.

- 1.2 Si non à la question 2.1, pourquoi?

Premièrement, il est fort probable que ce ne sont pas tous les clients de SCGM qui possèdent un ordinateur ou qui ont accès au site Internet du Distributeur. De plus, même si un client a accès à Internet, il n'y a aucune garantie que ce client consulte le site Internet de SCGM afin qu'il puisse connaître ses droits et ses obligations. Le caractère urgent et l'assurance de la sécurité publique, dans les cas de situations anormales,

constituent selon OC/ACEF de bonnes raisons justifiant la diffusion à plus grande échelle de cette information essentielle. D'ailleurs, OC/ACEF est d'avis que dans tous les cas où un client conclut un contrat avec SCGM, ce client doit être informé des droits et obligations qui y sont reliés. Ces informations doivent être communiquées de façon claire et être accessibles à tous. Considérant qu'en cas de situation anormale sur le réseau, c'est aussi la sécurité des occupants qui est en jeu, tout effort de sensibilisation du public devrait primer.

- 1.3** Préciser dans quels cas il ne serait pas possible au client de maintenir les lieux de façon à permettre l'opération du réseau par Gaz Métro conformément à la législation applicable et d'informer SCGM s'il constate une situation anormale sur le réseau de distribution.

Par exemple, si l'inaccessibilité est momentanée et qu'elle est occasionnée par des intempéries ou par un grand enneigement. De plus, dans le cas où un client serait absent de sa résidence de façon prolongée.

Les raisons pour lesquelles un client n'aviserait pas SCGM d'une situation anormale sur le réseau sont multiples. Cette situation pourrait être due, notamment, à une inhabilité de la part du client d'en informer SCGM ou à son ignorance de l'obligation qui lui est imposée.

- 2. Référence :** OC/ACEF-1, Document 1, Section 2 – Réseau de distribution et frais de raccordement, page 6

Préambule :

« À défaut de définir l'expression « situation anormale » dans la section 2, l'intervenante propose également d'ajouter une définition et des exemples de ce terme dans la section 1 des Conditions de service proposées par Gaz Métro, portant sur les définitions. »

Demande :

- 2.1** OC-ACEF peut-elle proposer une définition de « situation anormale » qui soit exhaustive et couvre l'ensemble des situations anormales visées par la section 2 de la proposition de conditions de service de SCGM?

Voir la réponse à la question 1.1 de la demande de renseignements no. 1 de la Régie.

Mise en contexte – Raccordement ou modification du réseau
--

3. **Référence :** OC/ACEF-1, Document 1, Section 2 – Réseau de distribution et frais de raccordement, page 7

Préambule :

« Ainsi, si la proposition du Distributeur était approuvée par la Régie, un client désirant un raccordement ou une modification de réseau aurait moins de services et un nombre accru d'obligations. »

Demande :

- 3.1 Préciser en quoi le client aurait moins de services.

Si la proposition du Distributeur était approuvée par la Régie, le client aurait moins de services puisque ce client devrait dorénavant obligatoirement effectuer une demande explicite afin d'avoir accès détail du calcul du coût des travaux qu'il occasionne plutôt que d'avoir accès à cette information de manière systématique. Ainsi, OC/ACEF est d'avis que cette modification non seulement prive le client d'un droit essentiel, mais qu'elle constitue un manque de transparence de la part du Distributeur. Le détail du calcul des travaux est un « service » de base lequel devrait être fourni systématiquement par le Distributeur, surtout si ces frais sont reliés à une obligation de la part du client de défrayer les frais encourus.

Informations à fournir pour la demande de service et pour le dépôt – Propositions
--

4. **Référence :** OC/ACEF-1, Document 1, Section 3 – Demande de service de gaz naturel et contrat, page 14

Préambule :

« Si la Régie estime que des informations additionnelles à celles que propose l'intervenante doivent être obligatoires pour des fins d'identification unique et spécifique, OC/ACEF propose que Gaz Métro offre au client le choix de répondre à une ou deux questions parmi une liste questions possibles ayant trait à d'autres aspects que ceux de la vie privée de l'individu. »

Demande :

4.1 Donner des exemples de questions qui pourraient être jugées acceptables par OC-ACEF et ayant trait à d'autres aspects que ceux de la vie privée.

OC/ACEF estime que les informations obligatoires qu'elle a proposées, afin d'identifier de façon unique un client, sont suffisantes (OC/ACEF-1, Document 1, p.14).

Toutefois, si la Régie considère que des informations additionnelles à celles que propose OC/ACEF sont nécessaires, OC/ACEF suggère par exemple, qu'il pourrait s'agir de questions pouvant amener des réponses variées de la part du client et difficilement identifiables par des tiers. Ces questions pourraient être choisies par des clients au lieu d'être définies par le Distributeur. OC/ACEF propose, de façon subsidiaire, qu'un mot de passe confidentiel ou NIP pourrait remplacer la question. À titre d'exemple, citons, le fournisseur de systèmes de sécurité *Protectron*, lequel fonctionne avec un mot de passe relié à chaque utilisateur du système d'alarme et qui permet de l'identifier de façon unique.

Frais de raccordement – Propositions

- 5. Référence :** OC/ACEF-1, Document 1, Section 3 – Demande de service de gaz naturel et contrat, page 16

Préambule :

« [...] Au fil du temps, il pourrait y avoir une rentabilisation de l'investissement de Gaz Métro dans le cas où le client vend sa propriété à un autre individu ou si un ou plusieurs individu(s) s'ajoute(nt) au réseau. »

Demande :

5.1 En quoi la vente d'une propriété par le client permet-elle à SCGM de rentabiliser ses investissements?

Dans le cas où le client initial ne demeurerait pas à l'adresse de service où le gaz naturel est fourni, la vente de cette propriété à un autre client potentiel de Gaz Métro, engendrerait également des bénéfices économiques pour le Distributeur puisque la résidence nouvellement habitée serait, en toute probabilité, accompagnée d'une demande de fourniture de gaz naturel.

6. Référence : OC/ACEF-1, Document 1, Section 3 – Demande de service de gaz naturel et contrat, Tableau V, page 18

Préambule :

« Dans tous les cas, lorsqu'une contribution financière est requise, Gaz Métro fourni au client informe le client qu'elle peut, sur demande, lui fournir le détail de l'évaluation du coût des travaux. 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. Un remboursement, dont le montant est fixé par la Régie, pour chaque ajout de charge ou nouveau client s'ajoutant au réseau postérieurement au début de la desserte du client initial, sera octroyé à ce dernier. »

Demande :

6.1 Est-ce que la proposition de OC-ACEF est à l'effet que la Régie prenne une décision au cas par cas, sur la base de chacun des dossiers ou fixe des paramètres généraux de remboursement visant l'ensemble des situations?

La proposition de OC/ACEF est à l'effet que la Régie fixe des paramètres généraux de remboursement visant l'ensemble des situations.

Abandon d'un projet de raccordement – Propositions

7. **Référence :** OC/ACEF-1, Document 1, Section 3 – Demande de service de gaz naturel et contrat, page 20

Préambule :

« 1. **Dans le cas d'un abandon de projet dû à une force majeure**, nous proposons que les projets abandonnés par les clients résidentiels soient soumis à la Régie afin qu'elle puisse effectuer une évaluation des raisons sous-jacentes à l'abandon du projet et afin que celle-ci puisse déterminer si le client doit déboursier une compensation. Compte tenu que les cas de force majeure sont inhabituels, ceci n'aurait pas pour effet d'augmenter indûment le fardeau de la Régie. »

Demande :

- 7.1 Veuillez définir ce qu'est ici une force majeure pour OC-ACEF.

Selon OC/ACEF, la force majeure se définit comme un événement extérieur à la personne humaine, que celle-ci ne pouvait prévoir, auquel elle ne pouvait résister et qui a rendu absolument impossible l'exécution de l'obligation. (Voir J. L., Baudouin, *Les Obligations*, 4^e éd., Les Éditions Yvons Blais Inc., Cowansville, p. 450.)

8. **Référence :** OC/ACEF-1, Document 1, Section 3 – Demande de service de gaz naturel et contrat, page 20

Préambule :

« 2. **Dans le cas d'abandon de projet dû à une circonstance exceptionnelle de la part du requérant**, notamment attribuable à un changement de la situation économique de celui-ci, nous proposons que le client ne débourse aucune compensation financière auprès de Gaz Métro. »

Demandes :

- 8.1 Donner des exemples ou une définition de ce que constitue ici une circonstance exceptionnelle.

Cette notion doit être différenciée de la force majeure. Elle pourrait très bien être remplacée par la notion de circonstance particulière. Selon notre interprétation, elle peut inclure

notamment tout événement ou situation, autre que la force majeure, qui est occasionnel et inattendu.

En plus des changements imprévus de la situation économique, cette notion pourrait comprendre, notamment, les cas de perte d'emploi, de maladie, de faillite, de fermeture d'entreprise, de contamination du sol où est installée la résidence ou des problèmes de zonage. Selon OC/ACEF, ces circonstances doivent être évaluées au cas par cas.

8.2 Qui, selon OC-ACEF, déterminera en dernière instance s'il s'agit ou non d'une circonstance exceptionnelle?

En cas de désaccord entre SCGM et le client sur la cause qui a amené ce dernier à abandonner son projet, OC/ACEF estime qu'il reviendrait à la Régie de déterminer, en dernière instance, s'il s'agit ou non d'une circonstance exceptionnelle pouvant exonérer le client de déboursier les coûts déjà encourus ou les coûts auxquels il s'était déjà engagé quant au projet.

Conclusion et entrée en vigueur et Responsabilité de paiement – Propositions

9. Référence : OC/ACEF-1, Document 1, Section 3 – Demande de service de gaz naturel et contrat, page 22

Préambule :

« L'intervenante s'oppose, dans tous les cas, à la pratique de contrats présumés dans les Conditions de service du Distributeur. [...] »

Demande :

9.1 OC-ACEF est-elle d'avis que dans tous les cas où SCGM n'a aucun client associé à un compte, elle doit aller « interrompre le service » en fermant et scellant le compteur et attendre qu'une personne la contacte pour devenir cliente et ainsi aller « rétablir le service » et rouvrir le compteur?

OC/ACEF s'oppose catégoriquement à la pratique de contrats présumés et elle est d'avis qu'il est primordial qu'un client donne son consentement formel à SCGM avant de conclure un contrat avec ce distributeur et d'y être associé en tant que client.

OC/ACEF s'en remet à la Régie pour déterminer, dans tous les cas où aucun client n'est associé à un compte, la meilleure procédure à prendre afin d'éviter la conclusion d'un contrat présumé est de fermer et sceller le compteur.

Par ailleurs, OC/ACEF estime que SCGM pourrait également déterminer sa propre procédure, en autant qu'elle ne tienne pas un individu responsable d'un contrat qu'il n'a pas expressément conclu.

Mise en contexte – Durée

- 10. Référence :** OC/ACEF-1, Document 1, Section 3 – Demande de service de gaz naturel et contrat, page 24

Préambule :

« L'article 4.7 précise que lorsqu'un contrat est verbal sa durée est indéterminée. Nous ne remettons pas en cause le fait que la durée d'un contrat verbal puisse être de durée indéterminée, ni qu'il est nécessaire, à défaut d'entente de paiement, d'en préciser une durée. Toutefois, il nous appert nécessaire que Gaz Métro informe le client de la durée indéterminée du contrat afin que celui-ci puisse expressément offrir son consentement libre et éclairé. »

Demandes :

- 10.1** De quelle façon, selon OC-ACEF, SCGM doit-elle informer son client que le contrat est à durée indéterminée?

OC/ACEF considère que le moment le plus opportun pour que SCGM informe ses clients de la durée indéterminée de leur contrat est au moment de la conclusion du contrat verbal entre SCGM et le client. De plus, à cette même occasion, SCGM devrait informer ses clients s'ils s'exposent à des pénalités en cas de résiliation de leur contrat verbal. Par ailleurs, SCGM devrait également conserver sa pratique actuelle d'aviser le client de la durée indéterminée du contrat et de ses droits et obligations par le biais de la confirmation de

l'acceptation de sa demande de service de gaz naturel. (SCGM-1, doc. 3.18, réponse 18.4, p. 2)

Selon OC/ACEF, il est nécessaire que le client soit bien informé de tous les éléments relatifs au contrat conclu avec SCGM, y compris la durée de celui-ci, dans le but d'assurer le consentement libre et éclairé du client en question.

Bien que la *Loi sur la protection de consommateur*, ci-après la « L.P.C. » (L.R.Q., c. P-40.1), ne s'applique pas en totalité aux services fournis par SCGM et Gazifère, OC/ACEF tient à préciser, à titre d'exemple, que dans la L.P.C., la durée d'un contrat est considérée comme une information essentielle pour le consommateur. Par exemple, en vertu de l'article 58 g.2) de la L.P.C., les contrats écrits conclus par un commerçant itinérant doivent notamment contenir la fréquence et la date de chaque livraison et de chaque prestation d'un service, de même que la date prévue pour la dernière livraison ou prestation. D'autre part, les articles 190 d) et 199 e), concernant tous les types de contrats de service à exécution successive, prévoient que le contrat doit être constaté par écrit et indiquer notamment la durée du contrat. Ainsi, par analogie, selon OC/ACEF, que le contrat soit écrit ou verbal, SCGM devrait toujours informer le client, entre autres, de la durée du contrat conclu.

10.2 OC-ACEF peut-elle fournir la liste des entreprises de service public qui informent le client que le contrat est, par défaut, à durée indéterminée?

OC/ACEF ne possède pas cette information.

10.3 Pour chacune des entreprises identifiées en réponse à la question 14.2, indiquer le moyen utilisé pour transmettre l'information au client.

Non applicable.

Force majeure – Propositions

11. Référence : OC/ACEF-1, Document 1, Section 3 – Demande de service de gaz naturel et contrat, Tableau IV, page 26

Préambule :

« Lorsque le client n'ayant pas d'obligations minimales annuelles est victime d'une force majeure, Gaz Métro doit l'informer de son droit de fermer et sceller l'appareil de mesurage de Gaz Métro afin que le client puisse être libéré de ses obligations de paiement, s'il le désire. Dans ce cas, le client est exempté du paiement des frais de base prévus aux Tarifs. »

Demandes :

11.1 De quelle façon et à quel moment SCGM doit-elle transmettre cette information au client?

SCGM devrait informer tous les clients, lors de la conclusion de leur contrat, qu'en cas de force majeure, ces derniers doivent contacter SCGM pour qu'il ferme et scelle l'appareil de mesurage. Ces clients doivent également être informés qu'en cas contraire ils pourraient être tenus responsables du paiement des frais de base prévus aux Tarifs, même si leur consommation est nulle durant la période où ils sont victimes de force majeure.

Par ailleurs, SCGM devrait rappeler à tout client qui communique avec lui pour l'aviser qu'il a été victime d'une force majeure, que s'il ne demande pas de fermer et sceller l'appareil de mesurage, il sera tenu de payer les frais de base prévus aux Tarifs.

Il serait également souhaitable que SCGM publie un rappel annuel des mesures à prendre, entre autres, en cas de force majeure, dans les bulletins d'informations qu'elle distribue.

11.2 Est-ce que la proposition d'OC-ACEF crée une obligation corrélative pour le client d'informer SCGM lorsqu'il est victime d'une force majeure?

Oui, dans la mesure du possible.

Date limite et façons d'effectuer le paiement – Propositions

12. Référence : OC/ACEF-1, Document 1, Section 4 – Paiements, page 28

Préambule :

« En premier lieu, nous considérons qu'une période de 21 jours avant la date d'échéance de paiement constitue une période de temps minimale avant qu'un supplément de recouvrement ne puisse être envisagé par le Distributeur. Cependant, puisque la date de facturation ne correspond pas nécessairement à la date de mise à la poste, nous proposons que la période de grâce de 21 jours soit calculée à partir de la date de mise à la poste. [...] »

Demande :

12.1 S'agit-il de 21 jours ouvrables ou de 21 jours calendrier?

Il s'agit de 21 jours calendrier.

Mise en contexte – Mode de paiements égaux

13. Référence : OC/ACEF-1, Document 1, Section 4 – Paiements, page 29

Préambule :

« [...] Il est donc nécessaire de modifier la formulation de l'article afin que le client puisse bien comprendre que son droit d'accès au mode de paiements égaux n'est pas limité au fait qu'il puisse avoir eu, dans le passé, un solde impayé à la date limite de paiement d'une ou de plusieurs factures précédant le moment de la demande. »

Demande :

13.1 De quelle façon l'article 7.2.3.1 doit-il être modifié par SCGM afin de répondre à la préoccupation d'OC-ACEF?

OC/ACEF propose d'ajouter, par exemple, le paragraphe suivant en dessous du premier paragraphe de l'article proposé par SCGM:

Un client qui a déjà eu dans le passé un solde impayé à la date limite de paiement mais qui a remédié à cette situation peut adhérer au mode de paiements égaux.

Mise en contexte – Exigibilité d'un dépôt pour usage domestique
--

14. Référence : OC/ACEF-1, Document 1, Section 5 – Dépôts exigés par Gaz Métro, page 35

Préambule :

« [...] Malgré le fait que Gaz Métro propose dans son article de ne pas exiger de dépôt durant la période hivernale, un client bénéficiant du mode de paiements égaux, entre autre, peut se voir exiger un dépôt même au-delà de cette période et être ainsi indûment pénalisé (SCGM-1, doc. 1, p.22). [...] »

Demande :

14.1 OC-ACEF peut-elle donner un exemple illustrant une telle situation?

Par exemple, si un client est interrompu le 30 novembre d'une année et n'aurait que les moyens financiers de demander une remise en service le 2 mars de l'année suivante, ce client se verrait exiger un dépôt, tel que confirmé par le Distributeur à la réponse 34.5 d'une demande de renseignement d'OC/ACEF (SCGM-1, doc. 3.34, p.2).

Dans le passage indiqué par SCGM dans le préambule à cette question, OC/ACEF fait donc référence, par exemple, à un client dont le service de gaz naturel a été interrompu par SCGM en raison du non paiement de la facture à sa date limite de paiement et qui ne répond pas aux exigences de l'article 8.1.1.2 des Conditions de service de SCGM afin d'être exonéré de verser un dépôt. En effet, cet article prévoit qu'un client, dans la situation décrite précédemment, pourra être exonéré du versement d'un dépôt 1) s'il utilise le gaz naturel à des fins de chauffage de l'espace et 2) et 3) si l'interruption et la demande de remise en service surviennent toutes deux entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante. Par conséquent, tous les clients qui ne répondent pas à ces exigences peuvent être pénalisés par l'exigence d'un dépôt, entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante en plus de tous les autres frais prévus (frais de rétablissement de service, sommes dues et échues, suppléments de recouvrement).

Dans le passage du préambule à la question, OC/ACEF voulait souligner, entre autres, le fait que, selon la proposition du Distributeur, suite à une interruption de service pour non paiement, un dépôt serait exigé aux clients de SCGM en dehors de la période hivernale proposée, même à ceux qui utilisent le gaz naturel pour les fins de chauffage. Le fait qu'un client ne soit exonéré d'un dépôt que durant la période hivernale établie par SCGM

pourrait mener à un délai additionnel de la demande de rétablissement de service, notamment en raison du fardeau financier additionnel qui serait imposé au client.

Puisque seuls les clients qui n'ont pas de solde impayé à la date limite de paiement peuvent bénéficier du mode de paiement égaux, même si l'exigence d'un dépôt n'amènerait pas un délai supplémentaire pour le rétablissement de service, l'exigence du dépôt pourrait contribuer au fait qu'un client aux moyens financier limités ne soit plus en mesure d'acquitter l'ensemble du solde exigé. Ce client est ainsi doublement pénalisé par l'interruption de service et la demande du dépôt.

C'est dans cette perspective qu'OC/ACEF tenait à rappeler que le gaz naturel est un service essentiel, surtout lorsqu'il est utilisé pour des fins de chauffage, et les clients à faible revenu, entre autres, seraient doublement pénalisés par cette proposition.

Mise en contexte – Supplément de recouvrement
--

- 15. Référence :** OC/ACEF-1, Document 1, Section 6 – Procédure de recouvrement et interruption de service, page 38

Préambule :

« [...] De plus, il y aurait lieu d'ajouter qu'un supplément de recouvrement est seulement facturé dans le cas où Gaz Métro et le client ne conviendraient pas d'une entente de paiement. En effet, il serait déraisonnable et injustifié d'appliquer des frais d'intérêt dans les cas où une entente aurait été conclue. »

Demande :

- 15.1** En quoi un supplément de recouvrement est-il déraisonnable et injustifié compte tenu que le paiement du client parviendra à SCGM en retard?

Selon SCGM, « l'entente doit faire en sorte que la dette du client n'augmentera pas... » (SCGM-1, doc. 3.39, réponse 39.1, p.1). OC/ACEF considère que l'ajout d'un supplément de recouvrement sur la facture d'un client, lequel a conclut une entente de paiement, va totalement à l'encontre de cette affirmation. Ce supplément de recouvrement ne fait qu'augmenter la créance du client en difficulté financière, mais qui pourtant démontre sa

bonne volonté, en concluant une entente de paiement. Puisqu'il est dans le meilleur intérêt tant pour le Distributeur que pour le client de conclure une entente de paiement, SCGM devrait cesser l'ajout d'un supplément de recouvrement sur la facture des clients qui se prévalent de ce droit et utiliser ce moyen comme incitatif pour que ses clients prennent le plus rapidement possible une entente de paiement, laquelle leur éviterait un supplément de recouvrement.

D'ailleurs, dans sa pratique actuelle, Hydro-Québec (conformément à sa réglementation interne) a cessé d'ajouter un supplément de recouvrement aux factures de ses clients, à faible revenu, qui ont conclu une entente de paiement. À l'instar d'Hydro-Québec, il est également raisonnable et justifié de ne pas ajouter de supplément de recouvrement à la dette contractée par le client lorsque celui-ci conclut une entente de paiement avec SCGM, et ce, pour toute la clientèle de SCGM, surtout pour les clients à faible revenu.

Étapes de recouvrement et visite de perception – Propositions

16. Référence : OC/ACEF-1, Document 1, Section 6 – Procédure de recouvrement et interruption de service, page 41

Préambule :

« 2. *Que les étapes de recouvrement énumérées au point précédent soient toujours appliquées qu'il s'agissent ou non d'un client qui est ou a été en processus de recouvrement pour la même adresse de service; »*

Demande :

16.1 OC-ACEF peut-elle donner un exemple illustrant l'application de l'ajout proposé?

SCGM prévoit, aux articles 9.3 et suivants de ses Conditions de service, les étapes de recouvrement qu'elle applique lorsqu'une facture demeure impayée. Dans sa proposition quant à cet article, OC/ACEF suggérerait que, tout comme Gazifère, SCGM ajoute une étape de recouvrement, soit l'avis de rappel. Par ailleurs, Gazifère précise à l'article 9.3.2, para. 4 des Conditions de service (Tableau comparatif, Conditions de service de Gazifère, 29-04-2005, p.70), qu'elle se réserve le droit d'envoyer un avis final sans avoir procédé au rappel et à l'avis de rappel lorsqu'elle est ou a été en processus de recouvrement pour

des dettes antérieures. Bien que SCGM n'a pas prévu la réserve d'un tel droit dans sa proposition, OC/ACEF tient à rappeler, à l'instar des recommandations formulées à Gazifère, que tous les clients, sans exception, devraient avoir droit à toutes les étapes de recouvrement prévues. Ainsi, il n'est pas pertinent de fournir un exemple mais de préciser que dans tous les cas, un client devrait avoir droit à toutes les étapes proposées par OC/ACEF.

Mise en contexte – Interruption de service

- 17. Référence :** OC/ACEF-1, Document 1, Section 6 – Procédure de recouvrement et interruption de service, page 41

Préambule :

« [...] Elle indique également que le client a l'obligation d'en d'aviser le propriétaire de l'immeuble de l'interruption de service, le cas échéant. »

Demande :

- 17.1** À quel article de la proposition de conditions de service de SCGM est prévue l'obligation à laquelle OC-ACEF fait référence?

Cette obligation est prévue à l'article 9.3.5 des conditions de service proposées par SCGM.

Interruption de service – Approbations

- 18. Référence :** OC/ACEF-1, Document 1, Section 6 – Procédure de recouvrement et interruption de service, page 43

Préambule :

« De plus, les autres occupants de cette même adresse de service utilisant le gaz naturel pour des fins de chauffage, ne devraient pas être mis à risque pour la simple raison qu'un distributeur veut récupérer les sommes exigées. »

Demande :

18.1 Compte tenu que les autres occupants utilisent également le gaz naturel à des fins de chauffage, devraient-ils, selon OC-ACEF, être imputables des sommes dues?

Non, seul(s) le ou les clients qui ont donné leur consentement explicite à la fourniture du service et qui sont nommément identifiés sur la facture devraient être imputables des sommes dues.

Procédure de plaintes – Propositions

19. Référence : OC/ACEF-1, Document 1, Section 7 – Procédure de plaintes, page 45

Préambule :

« L'intervenante considère que ce droit n'est pas suffisamment connu auprès de la clientèle qu'elle représente en raison de sa diffusion actuelle limitée. »

Demande :

19.1 Veuillez énumérer les moyens actuellement utilisés par SCGM pour diffuser la procédure de plaintes.

OC/ACEF juge qu'il n'est pas de sa responsabilité d'énumérer les moyens utilisés par SCGM pour diffuser la procédure d'examen des plaintes. En effet, si SCGM considère qu'elle diffuse suffisamment et efficacement cette procédure, il demeure de sa responsabilité d'en faire la démonstration devant la Régie.

Soulignons qu'il ne serait pas justifié de limiter la diffusion de cette procédure puisque cela pourrait mener à l'ignorance, de la part du client, de tous les recours qui sont mis à sa disposition. De plus, il est injustifié d'obliger le client à devoir consulter d'autres documents que celui des Conditions de service afin de connaître concrètement les étapes et les moyens pour déposer une plainte, lorsqu'il est en désaccord avec l'application des Conditions de service de SCGM. Cette procédure devrait être plus accessible aux clients. Par ailleurs, il serait souhaitable que SCGM en fasse mention sur chaque facture qu'il envoie. D'autre part, OC/ACEF tient à rappeler que les clients qui n'ont pas accès à Internet ne devraient pas être dépourvus du droit d'être informés de leurs droits et obligations.