

ANNEXE 3

Conditions de service de gaz naturel de Gazifère Inc.

Annexe 3 (32 pages)

M. H.

R. C.

L. P.

**CONDITIONS DE SERVICE DE GAZ NATUREL
DE GAZIFÈRE INC.**

**Telles que fixées par la Régie de l'énergie
par la décision D-2009-136**

NOTE LIMINAIRE

Les présentes Conditions de service ont été fixées par la Régie de l'énergie en vertu de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (L.R.Q., c. R-6.01). Tout client en désaccord avec l'application faite de l'une ou l'autre de ces conditions par le distributeur peut formuler une plainte à celui-ci selon la procédure d'examen des plaintes établie par le distributeur et approuvée par la Régie de l'énergie en vertu de la décision D-98-25, dossier R-3392-97, 13 mai 1998, Annexe B. Si le client est en désaccord avec la décision rendue par le distributeur sur sa plainte, il peut ensuite demander à la Régie d'examiner celle-ci, selon les dispositions prévues au chapitre 7 de la loi précitée (articles 86 à 101).

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 – APPLICATION.....	5
1.1 Champ d'application.....	5
1.2 Information.....	5
1.3 Définitions.....	5
CHAPITRE 2 – RÉSEAU DE DISTRIBUTION.....	7
2.1 Réseau de distribution.....	7
2.1.1 Accessibilité.....	7
2.1.2 Déplacement ou modification.....	7
CHAPITRE 3 – SERVICES.....	8
3.1 Services de gaz naturel.....	8
3.2 Choix de services.....	8
CHAPITRE 4 – DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL ET CONTRAT.....	9
4.1 Demande de service de gaz naturel.....	9
4.1.1 Façons de procéder à la demande de service.....	9
4.1.1.1 Adresse reliée au réseau de distribution.....	9
4.1.1.2 Adresse non reliée au réseau de distribution.....	9
4.1.2 Conditions à l'acceptation d'une demande de service.....	9
4.2 Informations à fournir pour la demande de service de gaz naturel.....	10
4.2.1 Personne physique :.....	10
4.2.2 Autre personne :.....	10
4.3 Frais de raccordement.....	11
4.3.1 Coût des travaux et rentabilisation des investissements.....	11
4.3.2 Contribution financière du client.....	11
4.4 Délais requis par le distributeur pour le service de distribution de gaz naturel.....	12
4.4.1 Adresse reliée au réseau de distribution.....	12
4.4.2 Adresse non reliée au réseau de distribution.....	12
4.5 Forme, formation et entrée en vigueur du contrat.....	12
4.5.1 Forme.....	12
4.5.2 Formation et entrée en vigueur.....	13
4.6 Confirmation de l'acceptation de la demande de service de gaz naturel.....	13
4.7 Durée du contrat.....	14
4.8 Modification du contrat.....	14
4.9 Fin du contrat.....	14
4.9.1 Contrat écrit.....	14
4.9.2 Autre contrat.....	14
4.10 Force majeure.....	15
CHAPITRE 5 – MESURAGE.....	16
5.1 Appareils de mesurage.....	16
5.1.1 Appareil de mesurage appartenant au distributeur.....	16
5.1.2 Emplacement de l'appareil de mesurage et son accès.....	16
5.1.3 Appareil de mesurage appartenant au client.....	16
5.2 Mesure du volume de gaz naturel retiré.....	17
5.3 Lecture de l'appareil de mesurage.....	17
5.3.1 Lecture par le distributeur.....	17
5.3.2 Fréquence des lectures.....	17
5.3.3 Lecture par le client.....	17
5.4 Volume de gaz naturel retiré par le client.....	18
5.5 Défectuosité de l'appareil de mesurage.....	18

CHAPITRE 6 – FACTURATION.....	19
6.1 Modalités de facturation	19
6.1.1 Volume de gaz naturel facturé	19
6.1.2 Obligations contractuelles.....	19
6.1.3 Correction d'une erreur.....	19
6.1.4 Période de facturation visée par la correction	20
6.2 Facture	20
6.2.1 Émission	20
6.2.2 Envoi.....	20
6.2.3 Transmission.....	21
6.2.4 Informations apparaissant sur la facture	21
CHAPITRE 7 – PAIEMENT.....	22
7.1 Date d'échéance.....	22
7.2 Modalités	22
7.2.1 Modes de paiement	22
7.2.2 Interdiction de compensation.....	22
7.2.3 Mode de paiements étalés	23
7.3 Responsabilité.....	24
7.3.1 Contrat écrit	24
7.3.2 Autre contrat	24
CHAPITRE 8 – DÉPÔT.....	25
8.1 Exigibilité	25
8.1.1 Usage domestique.....	25
8.1.1.1 Demande de service de gaz naturel.....	25
8.1.1.2 En cours de contrat	25
8.1.2 Autres usages.....	26
8.1.2.1 Demande de service de gaz naturel.....	26
8.1.2.2 En cours de contrat	26
8.2 Montant.....	26
8.2.1 Usage domestique.....	27
8.2.2 Autres usages.....	27
8.3 Versement	27
8.4 Délai de conservation.....	27
8.5 Intérêt sur le dépôt en argent.....	28
8.5.1 Taux d'intérêt.....	28
8.5.2 Paiement de l'intérêt	28
8.6 Utilisation ou remise au client	28
8.6.1 Utilisation du dépôt.....	28
8.6.1.1 En cours de contrat	28
8.6.1.2 En cas de fin de contrat	29
8.6.2 Remise du dépôt	29
CHAPITRE 9 – RECOUVREMENT	30
9.1 Entente de paiement.....	30
9.2 Défaut de paiement	30
9.3 Supplément de recouvrement.....	30
9.4 Étapes de recouvrement	30
9.4.1 Avis de recouvrement.....	30
9.4.2 Interruption pour non-paiement	31
9.5 Remise en service	32

CHAPITRE 1 – APPLICATION

1.1 CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions du présent texte établissent les conditions de service du gaz naturel de Gazifère Inc. (le distributeur) dans son territoire exclusif de distribution.

1.2 INFORMATION

Le distributeur informe ses clients quant aux présentes conditions de service.

1.3 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

Une personne physique ou morale, une société ou un organisme ayant conclu un contrat avec le distributeur.

CONTRAT

L'entente entre un client et le distributeur pour un ou des service(s) de gaz naturel fourni(s) par ce dernier à une adresse de service.

ENTENTE DE PAIEMENT

L'accord, entre le client et le distributeur, qui vise à répartir le paiement des sommes dues impayées à la date d'échéance, 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.

OBLIGATION MINIMALE ANNUELLE

Volume minimal annuel de gaz naturel, pour chaque année du contrat, que le client s'engage à payer, conformément au Tarif, qu'il le retire ou non.

OBLIGATION MINIMALE MENSUELLE

Montant fixe facturé au client mensuellement.

POINT DE LIVRAISON AU CLIENT

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

RACCORDEMENT

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

SERVICE DE GAZ NATUREL

Un ou plusieurs services du distributeur parmi les suivants : service de fourniture de gaz naturel, service de gaz de compression, service de transport, service de distribution.

TARIF

L'ensemble des taux et des conditions tarifaires applicables au client et au distributeur, 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, de logements situés dans une coopérative d'habitation ou un organisme sans but lucratif d'habitation ou à l'usage de parties communes situées dans une copropriété divise.

CHAPITRE 2 – RÉSEAU DE DISTRIBUTION

2.1 RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Le distributeur détermine l'emplacement de son réseau de distribution.

Le distributeur est propriétaire du réseau de distribution et il fournit, installe, opère et entretient le réseau jusqu'au point de livraison au client.

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

2.1.1 Accessibilité

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

2.1.2 Déplacement ou modification

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 au distributeur, sur demande, toute preuve en attestant.

Lorsque le distributeur déplace ou modifie son réseau de distribution à la suite d'une demande faite en vertu du paragraphe précédent, il peut facturer au demandeur le coût des travaux, selon une évaluation dont il 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, le distributeur 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.

CHAPITRE 3 – SERVICES

3.1 SERVICES DE GAZ NATUREL

Le service de distribution est offert exclusivement par le distributeur 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 du distributeur ou, sous réserve des Tarifs, être pris en charge par le client auprès d'un ou plusieurs fournisseurs :

- 1° le service de fourniture;
- 2° le service de gaz de compression;
- 3° le service de transport.

Le distributeur fournit par défaut ces services, conformément au Tarif, à moins que le client ne l'avise de son intention de prendre en charge certains de ces services.

3.2 CHOIX DE SERVICES

Les conditions relatives à l'obtention ou à la prise en charge de services par le client sont prévues au Tarif.

CHAPITRE 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 de service

4.1.1.1 Adresse reliée au réseau de distribution

La demande de service peut être faite au distributeur par téléphone, courrier, courriel, télécopieur ou sur le site Internet du distributeur.

À la suite de l'acceptation de la demande de service de gaz naturel, le distributeur facture au client les frais prévus au Tarif pour l'ouverture d'un compte, au nom du client, à l'adresse de service.

4.1.1.2 Adresse non reliée au réseau de distribution

La demande de service doit être faite au distributeur par écrit sur le formulaire prévu à cette fin.

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 au distributeur, sur demande, toute preuve en attestant.

À la suite de l'acceptation d'une demande de service de gaz naturel, le distributeur facture au client les frais prévus au Tarif pour l'ouverture d'un compte, au nom du client, à l'adresse de service.

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

L'acceptation d'une demande de service par le distributeur peut être conditionnelle :

- 1° au versement d'un dépôt exigé conformément à l'article 8.1;
- 2° au paiement, conformément au chapitre 7, des sommes dues au distributeur par un client, si ce dernier continue d'occuper après la date à laquelle le gaz naturel est requis l'adresse de service visée par la demande.

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

4.2.1 Personne physique :

1° Informations obligatoires

- a) Nom et prénom
- b) Adresse de service visée par la demande de service de gaz naturel
- c) Adresse de facturation, si différente de l'adresse visée par la demande de service de gaz naturel
- d) Numéro(s) de téléphone
- e) Date pour laquelle le service est demandé
- f) Date de naissance
- g) Autres comptes actifs auprès du distributeur
- h) Dernière adresse occupée au cours des 12 mois précédant la demande

2° Informations facultatives

- a) Numéro de télécopieur
- b) Adresse électronique
- c) Lecture de l'appareil de mesurage

4.2.2 Autre personne :

1° Informations obligatoires

- a) Nom de la personne
- b) Raison sociale
- c) Adresse de service visée par la demande de service de gaz naturel
- d) Adresse de facturation, si différente de l'adresse visée par la demande de service de gaz naturel
- e) Numéro(s) de téléphone
- f) Identification de la personne à contacter
- g) Date pour laquelle le service est demandé
- h) Autres comptes actifs auprès du distributeur
- i) Dernière adresse occupée au cours des 12 mois précédant la demande

2° Informations facultatives

- a) Numéro de télécopieur
- b) Adresse électronique
- c) Lecture de l'appareil de mesurage

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, le distributeur 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, le distributeur 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 au distributeur de rentabiliser ses investissements, selon l'évaluation du coût des travaux requis, aux conditions approuvées par la Régie de l'énergie, le distributeur peut, à la conclusion du contrat, convenir avec le client d'une contribution financière à payer par le client. Il peut aussi convenir, avec le client, d'une obligation minimale annuelle.

Lorsqu'une contribution financière est requise, elle est payable en un seul ou plusieurs versements avant le début des travaux. Le distributeur fournit au client le détail de la contribution financière requise.

Lorsqu'une contribution financière est requise, le distributeur et le client conviennent, notamment, avant le début des travaux :

- 1° du montant de la contribution financière demandée au client;
- 2° des modalités de paiement de la contribution financière demandée au client;
- 3° des conditions permettant le remboursement, en tout ou en partie, de la contribution demandée au client, le cas échéant.

Le distributeur 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, le distributeur demeure propriétaire exclusif du réseau de distribution.

4.4 DÉLAIS REQUIS PAR LE DISTRIBUTEUR 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 (1) et cinq (5) 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.

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, le distributeur doit en informer le demandeur.

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

4.5 FORME, FORMATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT

4.5.1 Forme

Le contrat est écrit dans les cas suivants :

- 1° le client est facturé aux tarifs 3 à 9;
- 2° le client est en service de transport ou en service de fourniture en achat-revente;
- 3° le client doit verser une contribution financière au distributeur;

- 4° le client demande le service de gaz naturel à une adresse non reliée au réseau de distribution selon l'article 4.1.1.2.

4.5.2 Formation et entrée en vigueur

Le contrat est formé lorsque le distributeur informe le nouveau client qu'il accepte sa demande de service de gaz naturel. Le service débute 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 la personne 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 formé, 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 le distributeur de ses intentions quant au service de gaz naturel dans les 15 jours suivant la transmission par le distributeur d'un avis écrit 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, le distributeur 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.

Le distributeur communique également par écrit les informations suivantes :

- 1° le(s) tarif(s) applicable(s);
- 2° le montant et les modalités de la contribution financière si requise;
- 3° l'information sur les moyens disponibles au client pour payer sa facture;
- 4° le fait que tous les clients à une même adresse sont solidairement responsables du paiement total des factures sur lesquelles ils sont nommément identifiés;
- 5° le fait que le contrat qui n'est pas écrit demeure en vigueur jusqu'à ce qu'il soit résilié par le client ou, le cas échéant, par le distributeur;
- 6° l'exigence d'un dépôt, le cas échéant, et les conditions de son remboursement.

4.7 DURÉE DU CONTRAT

Lorsque le contrat n'est pas écrit, il demeure en vigueur jusqu'à ce qu'il soit résilié.

Lorsque le contrat est écrit, sa durée y est prévue.

Le distributeur peut exiger que la durée du contrat soit la même pour tous les services qu'il fournit.

La durée minimale du contrat écrit est celle prévue au Tarif selon les services applicables.

4.8 MODIFICATION DU CONTRAT

Le client est responsable de signaler au distributeur 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 au Tarif et aux présentes Conditions de service et s'il est rentable et opérationnellement possible pour le distributeur de l'accepter, le contrat peut être modifié ou remplacé par un nouveau contrat.

Un contrat écrit ne peut pas 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 DU CONTRAT

4.9.1 Contrat écrit

Le contrat prend fin à la date prévue.

Nonobstant ce qui précède, le distributeur peut résilier le contrat lorsque le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils du distributeur, ou utilisé le service de gaz naturel du distributeur sans son consentement.

4.9.2 Autre contrat

Le client peut résilier le contrat en informant le distributeur qu'il cesse ou va cesser de bénéficier du service de gaz naturel. Il peut le faire verbalement, sauf pendant la

période du 1^{er} décembre au 1^{er} mars où il doit le faire par écrit, et il doit préciser le moment à partir duquel le service de gaz naturel n'est plus requis.

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

- 1° lorsqu'il constate que le client a cessé de bénéficier du service de gaz naturel et qu'aucun autre contrat n'a été formé pour l'adresse de service avec un nouveau client; ou
- 2° 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 au distributeur et continuera d'occuper, après la date à laquelle le gaz est requis, cette adresse de service.

Nonobstant ce qui précède, le distributeur peut résilier le contrat lorsque le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils du distributeur, ou utilisé le service de gaz naturel du distributeur sans son consentement.

4.10 FORCE MAJEURE

Les obligations des parties en cas de force majeure sont prévues au Tarif.

CHAPITRE 5 – MESURAGE

5.1 APPAREILS DE MESURAGE

5.1.1 Appareil de mesurage appartenant au distributeur

Le distributeur détermine le type d'appareil de mesurage à utiliser au point de livraison au client. Il 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 du distributeur.

5.1.2 Emplacement de l'appareil de mesurage et son accès

Le distributeur détermine l'emplacement de son appareil de mesurage.

Le distributeur 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 le distributeur puisse exercer ces droits aux moments suivants :

- 1° en tout temps pour des raisons de sécurité;
- 2° 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 du distributeur.

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 du distributeur.

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 du distributeur.

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 de pression peut être appliqué.

5.3 LECTURE DE L'APPAREIL DE MESURAGE

5.3.1 Lecture par le distributeur

Le distributeur 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 le distributeur, ce dernier peut facturer au client les frais réels reliés au mode de lecture demandé par le client.

5.3.2 Fréquence des lectures

Le distributeur 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.

Le distributeur lit l'appareil de mesurage tous les deux (2) mois.

Cependant, dans la mesure du possible, le distributeur lit l'appareil de mesurage tous les jours pour les clients qui prennent en charge leur service de transport ou tous les mois pour les clients desservis en vertu des tarifs 3 à 9.

Lorsque le releveur de compteur n'a pas accès au compteur du client pendant une période de plus de quatre (4) mois de la date du dernier relevé, le distributeur doit prendre les mesures nécessaires pour qu'un relevé de compteur soit fait dans les meilleurs délais.

5.3.3 Lecture par le client

Lorsque le distributeur n'a pas obtenu de lecture conformément à l'article 5.3.2, il doit transmettre une carte d'autorelevé au client qui est alors tenu de lui transmettre par téléphone cette lecture.

Par ailleurs, lors de son arrivée à l'adresse de service et lorsque son contrat prend fin, le client transmet au distributeur, sur demande de ce dernier, une lecture de l'appareil de mesure. À défaut, le distributeur procède à une estimation du volume retiré, estimation qui peut être révisée lors de l'obtention par le distributeur d'une lecture de l'appareil de mesure.

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 (2) lectures consécutives de l'appareil de mesure. À défaut par le distributeur d'obtenir une lecture de l'appareil de mesure avant l'émission de la facture, il estime le volume de gaz naturel retiré par le client.

5.5 DÉFECTUOSITÉ DE L'APPAREIL DE MESURAGE

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

Lorsque le distributeur constate une défectuosité de l'appareil de mesure pouvant avoir un impact sur la facturation, il en informe le client dans les meilleurs délais.

En tout temps, le client ou le distributeur peut faire une demande de vérification de l'appareil de mesure 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 mesure, alors que le distributeur ne doute pas de son exactitude, ce dernier en informe le client et est autorisé à facturer au client les frais prévus au Tarif si l'appareil de mesure s'est avéré exact dans les limites permises.

CHAPITRE 6 – FACTURATION

6.1 MODALITÉS DE FACTURATION

6.1.1 Volume de gaz naturel facturé

Le distributeur facture au client tous les mois, le volume de gaz naturel retiré réel ou estimé à l'adresse de service.

La facturation est établie selon le volume retiré réel ou estimé à chaque appareil de mesurage. Toutefois, lorsque le distributeur 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 1 ou 2 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

Le distributeur facture au client, le cas échéant, une obligation minimale annuelle et/ou une contribution financière visées à l'article 4.3.2.

Lorsque le client demande au distributeur de fermer et sceller temporairement l'appareil de mesurage, l'obligation minimale mensuelle prévue au Tarif continue de lui être facturée.

6.1.3 Correction d'une erreur

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

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

Lorsque la correction donne lieu à un montant dû au distributeur par le client, ce dernier peut conclure une entente de paiement avec le distributeur pour rembourser les sommes dues 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 donne lieu à un montant dû au distributeur par le client, la période visée par la correction rétroactive ne peut excéder trois (3) ans à partir de la date d'émission de la facture corrigée résultant 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 :

- 1° le distributeur n'a pu procéder à la lecture de l'appareil de mesure, parce qu'il n'a pu exercer son droit d'accès à l'appareil de mesure et qu'il n'a pas, non plus, obtenu cette lecture du client suivant l'article 5.3.3;
- 2° le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesure ou autres appareils du distributeur, ou utilisé le gaz naturel du distributeur sans son consentement;
- 3° l'erreur découle d'un dommage intentionnel à l'appareil de mesure du distributeur;
- 4° le client connaissait l'erreur de facturation ou le défaut de l'appareil de mesure et a omis d'en informer le distributeur.

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

6.2 FACTURE

6.2.1 Émission

À l'exception des cas de fin de contrat, le distributeur émet la facture dans un délai maximal de six (6) jours ouvrables suivant :

- 1° le dernier jour du mois; ou
- 2° la date de la lecture de l'appareil de mesure.

6.2.2 Envoi

La facture est envoyée au client le jour ouvrable suivant son émission sauf pour les clients facturés selon le système applicable aux compteurs à haute pression. Dans ce cas, la facture est envoyée six (6) jours ouvrables suivant son émission.

6.2.3 Transmission

Le distributeur transmet la facture au client tous les mois conformément à l'article 6.1.1.

La facture est transmise par tout moyen choisi par le distributeur, notamment par la poste.

6.2.4 Informations apparaissant sur la facture

La facture doit comporter au moins les éléments suivants :

- 1° Numéro(s) de téléphone du distributeur;
- 2° Numéro de téléphone en cas d'urgence;
- 3° Date de facturation;
- 4° Nom du client;
- 5° Numéro de compte;
- 6° Numéro de compteur;
- 7° Adresse de service;
- 8° Adresse de facturation;
- 9° Tarif applicable;
- 10° Période de facturation;
- 11° Consommation en précisant si elle est réelle ou estimée;
- 12° Montant total facturé;
- 13° Montant en arrérage et supplément de recouvrement;
- 14° Date d'échéance;
- 15° Historique de consommation disponible, le cas échéant;
- 16° Obligation minimale mensuelle, le cas échéant;
- 17° Obligation minimale annuelle, le cas échéant;
- 18° Montant du dernier paiement effectué;
- 19° Montant de la contribution financière demandée au client pour la rentabilisation des investissements, le cas échéant;
- 20° Montant du dépôt et des intérêts versés, le cas échéant.

CHAPITRE 7 – PAIEMENT

7.1 DATE D'ÉCHÉANCE

Il doit s'écouler au moins 15 jours entre la date de facturation et la date d'échéance indiquée sur la facture.

Le client doit acquitter le montant total facturé qui apparaît sur la facture au plus tard à la date d'échéance qui y est indiquée.

En tout temps, le client peut contacter le distributeur afin de lui proposer une entente de paiement tel que prévu à l'article 9.1.

7.2 MODALITÉS

7.2.1 Modes de paiement

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

- 1° par le biais de son institution financière, notamment par prélèvements automatiques ou par Internet;
- 2° par la poste (pour les chèques et mandats);
- 3° en personne au siège social du distributeur.

Peu importe le mode de paiement choisi, la date de paiement correspond à la date à laquelle le distributeur reçoit le paiement du client.

Le distributeur facture au client les frais prévus au Tarif pour chaque chèque retourné par une institution financière, sauf en cas d'erreur imputable au distributeur.

7.2.2 Interdiction de compensation

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

7.2.3 Mode de paiements étalés

Le client utilisant le gaz naturel pour fins de chauffage au tarif 1 ou 2 et qui, au moment où il en fait la demande, n'a pas de solde impayé à la date d'échéance, peut bénéficier, en tout temps et sans frais additionnels, du mode de paiements étalés.

Le distributeur établit le montant du versement au moment de l'adhésion du client au mode de paiements étalés. Le montant est établi à l'aide de l'historique de consommation à l'adresse de service, de la variation de la température, du tarif applicable ainsi que du nombre de versements entre le moment de l'adhésion du client et le mois d'août suivant. À défaut d'un historique de consommation, le montant est établi à partir d'une estimation de la consommation.

Le mode de paiements étalés est établi sur une période de 12 mois s'échelonnant du mois de septembre de l'année en cours jusqu'au mois d'août de l'année suivante.

Le montant du versement est révisé deux (2) fois l'an, soit en mars ou avril et au moment du renouvellement au mois de septembre.

Le solde du mode de paiements étalés est débité ou crédité sur la facture du mois d'août. Le mode de paiements étalés recommence en septembre de chaque année.

Le distributeur informe le client du montant du versement lors de son établissement ou de sa révision, le cas échéant, en l'indiquant sur la facture.

Lors d'un déménagement, le mode de paiements étalés prend fin. Le solde du mode de paiements étalés est débité ou crédité sur la prochaine facture du client.

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

Le distributeur peut mettre fin au mode de paiements étalés à compter du deuxième mois consécutif où il reçoit le paiement du versement après la date d'échéance. Le client est informé de la fin du mode de paiements étalés par le biais de la facture.

7.3 RESPONSABILITÉ

7.3.1 Contrat écrit

Tous les clients ayant formé 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.

CHAPITRE 8 – DÉPÔT

8.1 EXIGIBILITÉ

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

Le client peut satisfaire l'exigence de dépôt par le versement d'un montant en argent ou en fournissant une autre garantie équivalente, pour garantir le paiement des services de gaz naturel.

Lorsque le dépôt est versé en argent et que le client est un individu, ce dernier doit fournir son numéro d'assurance sociale. Le distributeur ne peut utiliser 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, le distributeur peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- 1° le client a, dans le passé, indûment négligé d'acquitter régulièrement à échéance ses factures de gaz naturel;
- 2° le client ne fournit pas les informations obligatoires suivantes prévues à l'article 4.2.1 : nom et prénom, date de naissance et dernière adresse occupée au cours des 12 mois précédant la demande;
- 3° le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils du distributeur, ou utilisé le gaz naturel du distributeur sans son consentement.

8.1.1.2 En cours de contrat

Le distributeur peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- 1° le client dont le service de gaz naturel a été interrompu par le distributeur en raison du non-paiement de la facture à sa date d'échéance.

Toutefois, le distributeur 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 remise en service surviennent toutes deux entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante;

- 2° le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils du distributeur, ou utilisé le gaz naturel du distributeur 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, le distributeur peut exiger un dépôt.

8.1.2.2 En cours de contrat

Le distributeur peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- 1° le client a fait défaut de payer une facture de gaz naturel à sa date d'échéance au cours des 12 derniers mois;
- 2° le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils du distributeur, ou utilisé le gaz naturel du distributeur sans son consentement;
- 3° le client, à un moment quelconque au cours des 24 derniers mois, s'est prévalu ou a été sous l'effet de l'application 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 le distributeur 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 12 mois.

8.2.1 Usage domestique

Lorsque le service du client est interrompu pour non-paiement, conformément à l'article 9.4.2, pour une première fois au cours des 12 derniers mois, le montant du dépôt n'excède pas le montant de la facture la plus élevée au cours d'une période de 12 mois.

Dans toute autre situation, le montant du dépôt n'excède pas la somme des montants des deux (2) factures consécutives les plus élevées au cours d'une période de 12 mois.

8.2.2 Autres usages

Le montant du dépôt n'excède pas la somme des montants des deux (2) factures consécutives les plus élevées au cours d'une période de 12 mois.

8.3 VERSEMENT

Le dépôt en argent doit être versé au distributeur selon les modes de paiement prévus à l'article 7.2.1. Le versement de toute autre garantie se fait selon des modalités applicables à cette garantie. Le distributeur 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 le distributeur.

Lorsque l'appareil de mesurage n'est pas fermé ni scellé, le dépôt doit être versé dans le délai indiqué par le distributeur, en vertu de l'article 7.1.

Le distributeur 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 :

- 1° 12 mois consécutifs, s'il s'agit d'un client qui utilise le gaz naturel pour un usage domestique;
- 2° 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 d'échéance durant la période de conservation du dépôt, le distributeur 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 du banquier du distributeur à cette date moins 2,5 %.

Le distributeur 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, le distributeur 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 Utilisation du dépôt

8.6.1.1 En cours de contrat

En cours de contrat et malgré une demande du client à cet effet, le distributeur 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 9.4.2, si la facture émise à la suite de l'interruption pour non-paiement est impayée à la date d'échéance, le distributeur peut, sans préjudice à ses autres droits et recours, appliquer sur la facture le dépôt en argent ou le produit de la réalisation de toute garantie fournie par le client.

8.6.1.2 En cas de fin de contrat

Le distributeur peut, sans préjudice à ses autres droits et recours, appliquer 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, tout solde du dépôt en argent ou de la garantie réalisée s'il en est, est remis au client.

8.6.2 Remise du dépôt

Dans les 30 jours de l'expiration du délai de conservation du dépôt, le distributeur doit rembourser au client la totalité de son dépôt en argent avec les intérêts produits non encore crédités ou remettre au client les garanties qu'il détient. Ce remboursement peut se faire par chèque si le client le demande.

CHAPITRE 9 – RECOUVREMENT

9.1 ENTENTE DE PAIEMENT

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

Le distributeur informe le client de cette possibilité sur tout avis de recouvrement qui lui est transmis.

9.2 DÉFAUT DE PAIEMENT

Le client doit acquitter immédiatement tout montant total impayé à la date d'échéance.

9.3 SUPPLÉMENT DE RECOUVREMENT

Un supplément de recouvrement est ajouté au solde impayé aux conditions prévues au Tarif.

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 d'échéance sont les suivantes.

9.4.1 Avis de recouvrement

1° Rappel :

Lorsqu'une facture demeure impayée après la date d'échéance, un rappel apparaît sur la prochaine facture du client. La facture indique au client qu'il peut contacter le distributeur afin de lui proposer une entente de paiement.

2° Avis de rappel :

En cas de non-paiement de la facture à la suite de l'envoi du rappel, le distributeur envoie un avis écrit à l'adresse de facturation sous pli séparé

de la facture. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu et qu'il peut contacter le distributeur afin de lui proposer une entente de paiement.

Le distributeur facture les frais d'avis de rappel prévus au Tarif.

3° Avis final :

En cas de non-paiement de la facture à la suite de l'envoi du rappel et de l'avis de rappel, le distributeur livre un avis final au client à usage domestique à l'adresse de facturation en utilisant un moyen dont il pourra faire la preuve. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu et qu'il peut contacter le distributeur afin de lui proposer une entente de paiement.

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, le distributeur 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.

Quant au client utilisant le gaz naturel à d'autres usages, le distributeur lui livre un avis final à l'adresse de service ou lui envoie un avis final à l'adresse de facturation sous pli séparé de la facture en utilisant un moyen dont il pourra faire la preuve.

Le distributeur facture les frais d'avis de rappel prévus au Tarif.

9.4.2 Interruption pour non-paiement

Lorsqu'il y a non-paiement du montant exigé dans l'avis final ou convenu dans une entente de paiement, le distributeur peut interrompre le service de gaz naturel. En ce cas, le distributeur 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, le distributeur ne peut interrompre le service de gaz naturel du client qui en fait un usage domestique pour le chauffage de l'espace que dans les cas suivants :

- 1° le client et le distributeur n'ont pas conclu d'entente de paiement; ou
- 2° le client ne respecte pas l'entente de paiement conclue avec le distributeur.

9.5 REMISE EN SERVICE

À la suite d'une interruption de service pour non-paiement, le distributeur procède à la remise en service lorsque le client paie les sommes exigibles et les frais de remise en service prévus au Tarif et fournit le dépôt exigé, le cas échéant.