

R-3523-2003
Conditions de service
de Gaz Métro et Gazifère

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3523-2003
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 6 juin 2006
Pièces n°: FCEI-5.5

Présentation de la FCEI

Audience du 6 juin 2006

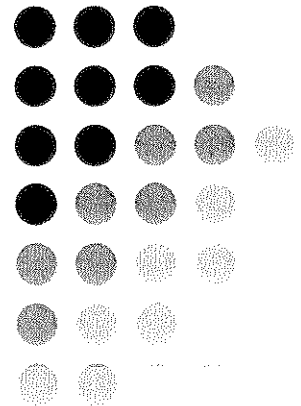
Chapitre 6

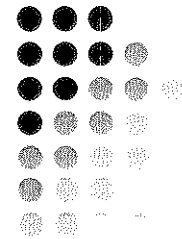
Lucie Gervais

Présidente

Énergies ConForm Inc.

FCEI - 5.5





6.1.3 – Correction d’une erreur

- La FCEI a proposé l’ajout suivant:
 - « La facture corrigée sera pour une période comparable à la période de la facture initiale. »
 - Si toutefois plus d’une factures étaient regroupées, Gaz Métro/Gazifère fournira l’allocation des volumes et de détail de la facture pour chaque facture révisée.
 - La FCEI souhaite ici s’assurer que le client soit en mesure de bien connaître la modification pour chacune des factures corrigées, lui permettant de valider et traiter l’information.

Régie de l'énergie

DOSSIER: R-3523-2003

DÉPOSÉE EN AUDIENCE

le juin 2006

Date:

Pièces n°: OC/ACEF-2

document 2

Chapitre 6: Facturation

Présentation de OC/ACEF

Par: Cristina Romanelli
Econalysis Consulting Services

R-3523-2003 Conditions de service des distributeurs de gaz

Pièce OC/ACEF-2, doc. 2

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

1

Article 6.1.3

Correction d'une erreur

(Nouveaux ajouts proposés par les Distributeurs)

« Dès que le client constate une erreur sur sa facture, il doit en informer Gaz Métro/Gazifère. [...] »

Lorsque la correction donne lieu à un montant dû à Gazifère par le client, ce dernier peut conclure une entente de paiement avec Gazifère pour rembourser les sommes dues. » (GI-1, doc.1.2, p.16)

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. » (SCGM-1, doc.4.1, p.4)

Nouvel ajout proposé par OC/ACEF :

- La facture doit indiquer le délai pour rembourser les nouveaux montants dus. Celui-ci doit, minimalement, être équivalent à la période de refacturation. Si cette période est insuffisante pour le client, ce dernier devrait pouvoir conclure une entente de paiement au besoin;
- Le client devrait être informé de ce droit par écrit et verbalement, à l'instar de la pratique actuelle de SCGM (SCGM-1, doc. 3.27 rép. 27.2);
- Il devrait également être informé que ce paiement peut être effectué sans intérêt.

Article 6.1.3 Correction d'une erreur (suite)

« Dès que le client constate une erreur sur sa facture, il doit en informer Gaz Métro/Gazifère. [...] »

Proposition d'article modifié OC/ACEF :

- Lorsque la correction donne lieu à un montant dû à Gazifère/ Gaz Métro par le client, ce dernier peut, au choix, étaler ses paiements sur une période équivalente à la période de refacturation ou il peut conclure une entente de paiement avec Gazifère/ Gaz Métro pour rembourser, sans intérêt, les sommes dues. Le client est informé de cette possibilité par écrit **et** verbalement. L'entente de paiement doit être adaptée aux moyens financiers du client et de façon à permettre à Gaz Métro/Gazifère de récupérer les sommes dues.»

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

3

Article 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.» (SCGM-1, doc. 4.1, p.4)

[...] Gazifère constate ou est informée de l'erreur en vertu de l'article 6.1.3.» (GI-1, doc.1.2, p.16).

Nouvelle proposition d'OC/ACEF:

- OC/ACEF propose de modifier les 2 formulations proposées par les Distributeurs. Elle est d'avis que la correction rétroactive devrait s'appliquer à partir du moment où une analyse est effectuée pour confirmer l'erreur et que des résultats concrets sont disponibles.
- « [...] la correction rétroactive ne peut excéder trois ans à partir de la date à laquelle les résultats de l'analyse prévue à l'article 6.1.3. sont disponibles»

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

4

Article 6.1.4 (1^{ère} puce)

Période de facturation visée par la correction

- « Toutefois, la correction rétroactive s'applique à toute la période affectée par l'erreur dans les cas suivants :
- Gaz Métro/Gazifère 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; (SCGM-1, doc. 4.1, p.4 et GI-1, doc.1.2, p.16)

Nouveau texte proposé par OC/ACEF:

▪ Appui à la proposition de l'UC

- «Elle n'a pas pu procéder à la lecture de l'appareil de mesurage, parce qu'elle n'a pu, par la faute du client, exercer son droit d'accès à l'appareil de mesurage et qu'elle n'a pas, malgré une demande à cet effet, non plus, obtenu cette lecture du client. »

Article 6.1.4 (2^{ième} puce)

Période de facturation visée par la correction

- « [...] Le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro/Gazifère, ou utilisé le gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement » (SCGM-1, doc. 4.1, p.5 et GI-1, doc.1.2, p.16)

Proposition d'OC/ACEF :

- A l'instar des recommandations formulées à la pièce OC/ACEF-1, doc.1 pp.34 et 36, les distributeurs doivent recueillir toute la preuve nécessaire afin de déterminer si la manipulation était effectivement occasionnée par le client et/ou celle-ci était intentionnelle.

Nouvelle formulation proposée par OC/ACEF :

- «[...] Le distributeur a démontré que le client a intentionnellement manipulé les tuyaux, conduits[...]»

Article 6.1.4 (3^{ième} puce) Période de facturation visée par la correction

- Elle découle d'un dommage intentionnel à l'appareil de mesure de Gaz Métro/Gazifère; » (SCGM-1, doc. 4.1, p.5 et GI-1, doc.1.2, p.16)

Proposition d'OC/ACEF :

- «[...] Le distributeur a démontré que le client a intentionnellement endommagé l'appareil de mesure de Gaz Métro/Gazifère. »

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

7

Article 6.1.4 (4^{ième} puce) Période de facturation visée par la correction

- « [...] Le client connaissait ou devait connaître l'erreur de facturation ou le défaut de l'appareil de mesure et a omis d'en informer Gaz Métro/Gazifère. » (SCGM-1, doc. 4.1, p.5 et GI-1, doc.1.2, p.16)

Proposition d'OC/ACEF:

- Selon OC/ACEF, d'affirmer qu'un client « devait connaître » l'erreur de facturation se base sur une présomption, alors que le fardeau de preuve devrait reposer sur le distributeur et se baser sur une connaissance réelle.
 - Voir GI-6, doc.1, p.33 (Rép. 26-E) et SCGM-1, doc. 3.27 (rép. 27.2)
 - Appui à l'ajout proposé par l'UC
- « Le client connaissait l'erreur de facturation ou le défaut de l'appareil de mesure et a sciemment omis d'en informer Gaz Métro/Gazifère. »

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

8

Article 6.3.3 (Gaz Métro) Regroupement des factures

« 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 qui pourraient s'appliquer avant qu'elle ne procède au regroupement des factures. » (SCGM-1, doc. 4.1, p.5)

Proposition d'OC/ACEF:

- OC/ACEF demande à la Régie d'approuver l'ajout proposé, mais de faire approuver par la Régie les frais liés à ce service sur une base annuelle et par le biais des textes des Tarifs (ajout d'article nécessaire).

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

9

Article 6.3 (Gazifère) Transmission de la facture au client

Article 6.3.3 (Gazifère)

- « Informations apparaissant sur la facture:[...]
- [...] Numéro de compteur;
 - [...] Historique de consommation, le cas échéant;
 - [...] Montant de la contribution financière demandée au client pour la rentabilisation des investissements, le cas échéant;
 - Montant du dépôt et intérêts versés, le cas échéant; (SCGM-1, doc. 4.1, p.5)

Proposition d'OC/ACEF :

- L'intervenante demande à la Régie d'approuver tous les nouveaux ajouts à l'article 6.3.4 proposés par SCGM
- Gazifère devrait ajouter les 3 informations additionnelles proposées par SCGM ainsi que préciser non seulement les intérêts sur le dépôt mais aussi le montant du dépôt lui-même, le cas échéant.

R-3523-2003

10

Article 6.3 (suite)

Transmission de la facture au client

Proposition d'ajout d'OC/ACEF :

- Les deux distributeurs devraient ajouter les détails reliés à la correction d'une erreur parmi les informations apparaissant sur la facture ainsi que la possibilité de conclure une entente de paiement lequel pourrait se lire comme suit:
- Tout montant dû ou remboursé découlant d'une erreur en vertu de l'article 6.1.3., le cas échéant, ainsi que le délai convenu pour rembourser les sommes demandées.
- La possibilité de conclure une entente de paiement, au besoin qui respecte la capacité du client de rembourser les sommes demandées (OC-ACEF-1, doc.1, p.10 et OC-ACEF-1, doc.2, p.11).