

Conditions de service

R-3523-2003

Régie de l'énergie

DOSSIER: R-3523-2003

PIÈCE NO: GI-1, doc. 1.1

Date: 15 mars 2006

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
1. DÉFINITIONS	1
2. RÉSEAU DE DISTRIBUTION	3
3. SERVICES	4
3.1 Services de gaz naturel	4
3.2 Choix de services	4
3.3 Préavis requis	4
4. DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL ET CONTRAT	6
4.1 Demande de service de gaz naturel	6
4.2 Informations à fournir pour la demande de service de gaz naturel	6
4.3 Frais de raccordement	7
4.4 Délais requis par Gazifère pour le service de distribution de gaz naturel	7
4.5 Forme, conclusion et entrée en vigueur du contrat	8
4.6 Confirmation de l'acceptation de la demande de service de gaz naturel	8
4.7 Durée	8
4.8 Modification	9
4.9 Fin	9
4.10 Force Majeure	9
5. MESURAGE	10
5.1 Appareils de mesurage	10
5.2 Mesure du volume de gaz naturel retiré	10
5.3 Lecture de l'appareil de mesurage	10
5.4 Volume de gaz naturel retiré par le client	11
5.5 Défectuosité de l'appareil de mesurage	11
6. FACTURATION	12
6.1 Modalités de facturation	12
6.2 Émission et envoi de la facture	12
6.3 Transmission de la facture au client	13
7. PAIEMENT	14
7.1 Date limite	14
7.2 Modalités	14
7.3 Responsabilité	14
8. DÉPÔT	15
8.1 Exigibilité	15
8.2 Montant	15
8.3 Versement	15
8.4 Délai de conservation	16
8.5 Intérêt sur le dépôt en argent	16

8.6	Remboursement	16
9.	<u>RECOUVREMENT</u>	17
9.1	Défaut de paiement	17
9.2	Supplément de recouvrement	17
9.3	Étapes de recouvrement	17
9.4	Remise en service	18

1. DÉFINITIONS

Les termes suivants sont définis dans le contexte de la relation entre Gazifère Inc., ci-après « Gazifère », et son client.

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 Gazifère. 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 Gazifère 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 Gazifère, pour garantir le paiement des services de gaz naturel.

ENTENTE DE PAIEMENT

L'accord, entre le client et Gazifère, qui vise à répartir le paiement des sommes dues selon des conditions autres que celles qui sont prévues à l'article 7.1 des présentes, 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.

INSTITUTION

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

OBLIGATION ANNUELLE MINIMALE

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 MENSUELLE MINIMALE

Montant fixe facturé au client mensuellement.

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 Gazifère et où celle-ci met le gaz naturel à la disposition du client.

POINT DE LIVRAISON À GAZIFÈRE

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

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 ».

REGROUPEMENT DE CLIENTS

L'union de clients pour l'achat de certains services, à l'exception du service de distribution.

RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Le réseau de distribution, tel que défini à l'article 2 de la Loi sur la Régie : « 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 [*dans le présent document, la notion de client est équivalente à celle de consommateur utilisée à la Loi sur la Régie*] ».

SERVICE DE GAZ NATUREL

Un ou plusieurs services de Gazifère parmi les suivants : service de fourniture de gaz naturel, service de gaz de compression, service de transport, 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 Gazifère, 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'une coopérative d'habitation ou d'un organisme sans but lucratif d'habitation.

2. RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Gazifère détermine l'emplacement de son réseau de distribution. Gazifère est propriétaire du réseau de distribution et elle fournit, installe, opère et entretient le réseau jusqu'au point de livraison au client. Le client doit rendre accessible le réseau de distribution à Gazifère en tout temps et doit maintenir les lieux de façon à permettre l'exploitation du réseau par Gazifère conformément à la législation applicable.

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

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

La personne qui fait une demande de 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. Elle doit fournir à Gazifère, sur demande, toute preuve en attestant.

Lorsque Gazifère déplace son réseau de distribution à la suite d'une demande du client, elle peut lui facturer le coût des travaux, selon une évaluation de ceux-ci dont elle lui fournit le détail au préalable.

3. SERVICES

3.1. SERVICES DE GAZ NATUREL

Le service de distribution est offert exclusivement par Gazifère sur son territoire, tel que prévu à la Loi sur la Régie.

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

- Le service de fourniture;
- Le service de gaz de compression;
- Le service de transport.

Gazifère fournit par défaut ces services, conformément aux Tarifs, à moins que le client ne l'avise de son intention de prendre en charge certains de ces services.

3.2. CHOIX DE SERVICES

3.2.1. Combinaisons de services

Le client qui :

- choisit le service de fourniture de Gazifère doit obligatoirement choisir tous les autres services de Gazifère;
- prend en charge son service de fourniture doit également prendre en charge le service de gaz de compression;
- prend en charge son service de transport doit également prendre en charge les services de fourniture et de gaz de compression.

3.2.2. Utilisation combinée des services du client et de Gazifère

Pour une même adresse de service, le client ne peut pas combiner l'utilisation des services de Gazifère et ceux qu'il prend en charge, pour chacun des services suivants: service de fourniture, de gaz de compression et de transport.

Le client qui prend en charge son propre service de fourniture ne peut combiner, pour un même contrat, un service de fourniture en achat-revente et un service de fourniture en service de transport.

3.3. PRÉAVIS REQUIS

3.3.1. Préavis requis du client pour obtenir des services de Gazifère

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

Le délai requis entre le moment où Gazifère reçoit une demande visant l'obtention de ces services et leur date de prise d'effet est de 60 jours.

En deça de ce délai, le client ne peut se prévaloir de ces services que s'il est possible pour Gazifère de les lui fournir.

3.3.1.2. Service de transport

Le délai requis entre le moment où Gazifère reçoit une demande visant l'obtention de ce service et sa date de prise d'effet est de 60 jours. La demande ne peut être acceptée que si Gazifère trouve le service demandé auprès de son fournisseur.

En deça de ce délai, le client ne peut se prévaloir de ce service que s'il est possible pour Gazifère de le lui fournir.

3.3.2. Préavis requis du client pour prendre en charge des services fournis par Gazifère

Le client qui désire prendre en charge les services de fourniture, de gaz de compression et de transport, doit en aviser Gazifère 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 Gazifère que si elle y consent.

3.3.2.1. Service de fourniture de gaz naturel et de gaz de compression

Le délai requis entre le moment où Gazifère reçoit une demande visant la prise en charge de ces services et leur date de prise d'effet est d'au moins 60 jours.

3.3.2.2. Service de transport

Le délai requis entre le moment où Gazifère reçoit une demande visant la prise en charge de ce service et sa date de prise d'effet est d'au moins 60 jours.

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 Gazifère par téléphone, courrier, courriel ou télécopieur. Cette demande doit être écrite lorsque la personne qui la fait n'entend pas occuper l'adresse visée par la demande de service.

Suite à l'acceptation d'une demande de service de gaz naturel, Gazifère facture au client les frais prévus aux Tarifs 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 doit être faite à Gazifère par écrit ou auprès de l'un de ses représentants dûment autorisés à cette fin. La liste des représentants dûment autorisés peut être obtenue auprès de Gazifère.

La personne qui fait la demande 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. Elle doit fournir à Gazifère, sur demande, toute preuve en attestant.

Suite à l'acceptation d'une demande de service de gaz naturel, Gazifère facture au client les frais prévus aux Tarifs 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 de gaz naturel

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

- au versement d'un dépôt exigé conformément à l'article 8.1;
- au paiement, immédiat ou dans le cadre d'une entente de paiement, des sommes dues à Gazifère 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 ou la reprise d'un logement, dans le cas où la personne qui fait la demande est propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service et à la condition qu'elle s'engage à devenir responsable et à payer la totalité de l'argent dû par le client à Gazifère à défaut d'exécution de la décision de la Régie du logement.

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 Gazifère
- 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 Gazifère
- 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, Gazifère évalue le coût des travaux requis et les revenus générés par le raccordement de l'adresse de service au réseau de distribution.

Lorsque ces revenus ne permettent pas à Gazifère de rentabiliser ses investissements, selon l'évaluation du coût des travaux requis, aux conditions approuvées par la Régie de l'énergie, Gazifère 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 annuelle minimale.

4.3.2. Contribution financière du client

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

Gazifère 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, Gazifère demeure propriétaire exclusive du réseau de distribution.

4.4. DÉLAIS REQUIS PAR GAZIFÈRE 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 et 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 gaz naturel est mis à la disposition du client dans les délais suivants :

- Pour un usage domestique, le délai requis est de 30 jours ouvrables à compter de l'acceptation de la demande de service de gaz naturel.
- Pour un autre usage, le délai requis est de 40 jours ouvrables à compter de l'acceptation de la demande de service de gaz naturel.

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, Gazifère doit en informer le client.

Lorsque le raccordement nécessite, en plus du branchement, des travaux au réseau de distribution existant, le délai requis par Gazifère est établi selon chaque situation et le client 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 aux tarifs 3 à 9;
- Le client est en service de transport et en service de fourniture en achat-revente;
- Le client doit verser une contribution financière à Gazifère;
- 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. Conclusion et entrée en vigueur

Le contrat est conclu lorsque Gazifère 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 Gazifère de ses intentions quant au service de gaz naturel.

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, Gazifère communique par écrit, au client, les informations obligatoires obtenues, en excluant la liste des autres comptes actifs du client et à l'exception de la lecture de l'appareil de mesurage qui est confirmée sur la première facture.

Gazifère communique également par écrit les informations suivantes :

- Le(s) tarif(s) applicable(s);
- 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

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

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

Lorsque le contrat est écrit, sa durée y est prévue et selon le ou les services visés par le contrat écrit, sa durée est l'une des suivantes :

4.7.1. Service de distribution

Ce contrat a une durée minimale de douze mois sauf pour le client au tarif 8, où elle doit être d'une durée inférieure à douze mois.

4.7.2. Services de fourniture de gaz naturel et de gaz de compression

Ce contrat a une durée minimale de douze mois sauf pour le client au tarif 8, où elle doit être d'une durée inférieure à douze mois.

4.7.3. Service de transport

Ce contrat a une durée minimale de douze mois.

4.7.4. Service de livraisons de la fourniture de gaz pendant les interruptions

Ce contrat a une durée inférieure à douze mois.

4.8. MODIFICATION

Le client a la responsabilité de signaler à Gazifère 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 Gazifère 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

4.9.1. Contrat écrit

Le contrat prend fin à la date prévue.

4.9.2. Autre contrat

Le client peut mettre fin au contrat en informant Gazifère 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 Gazifère qu'il cesse ou va cesser de bénéficier du service de gaz naturel, Gazifère peut mettre fin au contrat à l'un de ces moments :

- 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; ou
- la date d'entrée en vigueur d'un nouveau contrat avec une personne ayant fait une demande 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 Gazifère et continuera d'occuper, après la date à laquelle le gaz est requis, cette adresse de service.

4.9.3. Manipulation

Dans tous les cas, Gazifère peut résilier le contrat lorsque le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gazifère, ou utilisé le gaz naturel de Gazifère sans son consentement.

4.10. FORCE MAJEURE

Lorsque Gazifère 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 même durée.

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 Gazifère de fermer et sceller l'appareil de mesurage. Dans ce cas, le client est exempté du paiement de l'obligation mensuelle minimale prévue aux Tarifs.

5. MESURAGE

5.1. APPAREILS DE MESURAGE

5.1.1. Appareil de mesurage appartenant à Gazifère

Gazifère 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 Gazifère.

5.1.2. Emplacement de l'appareil de mesurage et son accès

Gazifère détermine l'emplacement de son appareil de mesurage.

Gazifère 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 Gazifère 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 l'accord du client, pour toute autre raison.

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

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 Gazifère.

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 Gazifère.

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 Gazifère

Gazifère 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 Gazifère, cette dernière peut facturer au client les frais réels reliés au mode de lecture demandé par le client.

5.3.2. Fréquence des lectures

Gazifère lit l'appareil de mesurage tous les deux mois.

Gazifère 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 Gazifère ne dispose pas d'une lecture de l'appareil de mesurage, 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 Gazifère une lecture de l'appareil de mesurage. À défaut, Gazifère procède à une estimation du volume retiré.

5.4. VOLUME DE GAZ NATUREL RETIRÉ PAR LE CLIENT

5.4.1. Calcul du volume retiré

Le calcul du volume de gaz naturel retiré par le client se fait en établissant la différence entre deux lectures consécutives de l'appareil de mesurage.

5.4.2. Estimation du volume retiré

Lorsque Gazifère n'a pas obtenu la lecture de l'appareil de mesurage avant l'émission de la facture, elle 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 mesurage de Gazifère, il doit l'en aviser dans les meilleurs délais.

En tout temps, le client ou Gazifère 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 la contestation est initiée par le client, Gazifère 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

Gazifère facture au client tous les mois, le volume de gaz naturel retiré à l'adresse de service.

La facturation est établie selon le volume retiré à chaque appareil de mesurage. Toutefois, lorsque Gazifère 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

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

Lorsque le client demande à Gazifère de fermer et sceller temporairement l'appareil de mesurage, l'obligation mensuelle minimale prévue aux tarifs continue de lui être facturée.

6.1.3. Correction d'une erreur

Dès que le client constate une erreur sur sa facture, il doit en informer Gazifère.

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

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 Gazifère constate ou est informée de l'erreur en vertu de l'article 6.1.3.

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

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

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

6.2. ÉMISSION ET ENVOI DE LA FACTURE

6.2.1. Émission

À l'exception des cas de fin de contrat, Gazifère 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.

6.3. TRANSMISSION DE LA FACTURE AU CLIENT

6.3.1. Fréquence de transmission

Gazifère transmet une facture au client tous les mois, conformément à l'article 6.1.1.

6.3.2. Mode de transmission

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

7. PAIEMENT

7.1. DATE LIMITE

Il doit s'écouler au moins quinze jours entre la date de facturation et la date limite de paiement indiquée sur la facture.

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.

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;
- Par la poste;
- En personne au siège social de Gazifère.

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

Gazifère 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 Gazifère.

7.2.2. Interdiction de compensation

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

7.2.3. Mode de paiements égaux

7.2.3.1. Modalités

Le client utilisant le gaz naturel pour fins de chauffage au tarif 1 ou 2 et qui 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 selon les modalités établies par le distributeur.

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

La mensualité est révisée deux fois l'an, soit une fois entre octobre et avril et une fois à l'été.

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

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 Gazifère et peut le faire en tout temps, sans préavis. La fin du mode de paiements égaux prend effet sur la prochaine facture du client.

Gazifère peut mettre fin au mode de paiements égaux lorsque le client a effectué le paiement d'une mensualité après la date limite de paiement. Gazifère en informe le client verbalement.

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

Lorsque Gazifère exige un dépôt d'un individu, ce dernier doit lui fournir son numéro d'assurance sociale.

8.1.1. Usage domestique

8.1.1.1. Demande de service de gaz naturel

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

- Le client a, dans le passé, fait défaut de payer régulièrement à échéance ses factures de gaz naturel;
- Le client ne fournit pas toutes les informations obligatoires requises conformément à l'article 4.2.1;
- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gazifère, ou utilisé le gaz naturel de Gazifère sans son consentement.

8.1.1.2. En cours de contrat

Gazifère peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- Le client dont le service de gaz naturel a été interrompu par Gazifère en raison du non paiement de la facture à sa date limite de paiement;
- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gazifère, ou utilisé le gaz naturel de Gazifère 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, Gazifère peut exiger un dépôt.

8.1.2.2. En cours de contrat

Gazifère 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;
- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gazifère, ou utilisé le gaz naturel de Gazifère 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 Gazifère 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.

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

8.3. VERSEMENT

Le dépôt en argent doit être versé à Gazifère 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. Gazifère confirme par écrit, à la demande du client, 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 déscellé et ouvert par Gazifère.

Lorsque l'appareil de mesurage n'est pas fermé ni scellé, le dépôt doit être versé dans le délai indiqué par Gazifère.

Gazifère 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, Gazifère 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 de Gazifère à cette date moins 2,5%.

Gazifère 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, Gazifère crédite les intérêts produits par le dépôt sur la facture émise à la date anniversaire du dépôt.

8.6. REMBOURSEMENT

8.6.1. En cours de contrat

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

Gazifère ne peut appliquer le dépôt sur une facture de gaz naturel.

En cas d'interruption de service pour non paiement, tel que prévu à l'article 9.3.4, si la facture émise suite à l'interruption pour non paiement est impayée à la date limite de paiement, Gazifère 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. En cas de fin du contrat

Gazifère 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. DÉFAUT DE PAIEMENT

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

9.2. 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.

9.3. ÉTAPES DE RECOUVREMENT

9.3.1. Entente de paiement

En tout temps avant l'interruption du service de gaz naturel, le client peut contacter Gazifère afin de lui proposer une entente de paiement visant à répartir le paiement des sommes dues en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période de l'accord. Gazifère informe le client de cette possibilité sur tout avis de recouvrement qui lui est transmis.

9.3.2. Avis de recouvrement

Rappel:

Lorsqu'une facture demeure impayée après la date limite de paiement, un rappel apparaît sur la prochaine facture du client.

Avis de rappel:

En cas de non paiement de la facture suite à l'envoi du rappel, Gazifère 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.

Avis final:

En cas de non paiement de la facture suite à l'envoi du rappel et de l'avis de rappel, Gazifère livre un avis final au client à usage domestique à l'adresse de facturation. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu. Quant au client utilisant le gaz naturel à d'autres fins, Gazifère lui livre un avis final à l'adresse de service ou Gazifère envoie un avis final à l'adresse de facturation sous pli séparé de la facture.

Gazifère se réserve le droit d'envoyer l'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 du client à l'adresse de service actuelle du client dans la dernière année ou lorsque le client a laissé des sommes dues à une adresse antérieure et que ces sommes demeurent impayées.

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, Gazifère 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.

Gazifère facture les frais d'avis de rappel prévus aux Tarifs.

9.3.3. Immeubles comportant une location résidentielle

Lorsque le client est assujéti à 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 l'échéance du rappel sont prévues par cette loi.

9.3.4. Interruption pour non paiement

Lorsqu'il y a non paiement du montant exigé dans l'avis final ou convenu dans une entente de paiement, Gazifère peut interrompre le service de gaz naturel. En ce cas, Gazifère 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, Gazifère n'interrompt pas 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 Gazifère ont conclu une entente de paiement; et
- le client respecte l'entente de paiement conclue avec Gazifère.

9.4. REMISE EN SERVICE

Suite à une interruption de service pour non paiement, Gazifère 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.

L'ensemble des présentes conditions de service est soumis à la procédure d'examen des plaintes mise en place par Gazifère et approuvée par la Régie de l'énergie. Tout client en désaccord avec l'application faite par Gazifère de l'une des présentes conditions de service peut recourir à la procédure d'examen des plaintes mise en place par Gazifère 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 par la Loi sur la Régie.