

RÉGIE DE L'ÉNERGIE - DOSSIER R-3523-2003

Demande relative aux Conditions de service des distributeurs de gaz naturel

portant sur les Conditions de service de Gazifère

Propositions d'Option consommateurs et de l'ACEF de l'Outaouais

Déposé le 11 janvier 2006

Pièce OC/ACEF-1, Document 2

TABLE DES MATIÈRES

1- INTRODUCTION	1
2- RÉSEAU DE DISTRIBUTION ET FRAIS DE RACCORDEMENT	3
MISE EN CONTEXTE.....	3
ACCESSIBILITÉ AU RÉSEAU DE DISTRIBUTION - OBLIGATIONS DU CLIENT.....	4
PROPOSITIONS	6
MISE EN CONTEXTE- RACCORDEMENT OU MODIFICATION DU RÉSEAU	7
PROPOSITIONS	8
3-DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL ET CONTRAT.....	10
MISE EN CONTEXTE- CONDITIONS À L'ACCEPTATION D'UNE DEMANDE DE SERVICE.....	10
PROPOSITIONS	12
MISE EN CONTEXTE- INFORMATIONS À FOURNIR POUR LA DEMANDE DE SERVICE ET POUR LE DÉPÔT.....	13
PROPOSITIONS	16
MISE EN CONTEXTE- FRAIS DE RACCORDEMENT	17
PROPOSITIONS	18
MISE EN CONTEXTE- ABANDON D'UN PROJET DE RACCORDEMENT.....	21
PROPOSITIONS	22
MISE EN CONTEXTE- CONCLUSION ET ENTRÉE EN VIGUEUR ET RESPONSABILITÉ DE PAIEMENT	23
PROPOSITIONS	24
MISE EN CONTEXTE-DURÉE	26
PROPOSITION	26
MISE EN CONTEXTE-FORCE MAJEURE	26
PROPOSITIONS	27
4-PAIEMENTS.....	29
MISE EN CONTEXTE- DATE LIMITE ET FAÇONS D'EFFECTUER LE PAIEMENT.....	29
PROPOSITIONS	30
MISE EN CONTEXTE- MODE DE PAIEMENT ÉGAUX	31
PROPOSITIONS	34

5-DÉPÔTS EXIGÉS PAR GAZIFÈRE	36
MISE EN CONTEXTE-EXIGIBILITÉ D'UN DÉPÔT POUR USAGE DOMESTIQUE	36
PROPOSITIONS	38
MISE EN CONTEXTE-MONTANT DU DÉPÔT POUR USAGE DOMESTIQUE	39
PROPOSITIONS	40
6-PROCÉDURE DE RECOUVREMENT ET INTERRUPTION DE SERVICE	41
MISE EN CONTEXTE- SUPPLÉMENT DE RECOUVREMENT	41
PROPOSITIONS	41
MISE EN CONTEXTE- ÉTAPES DE RECOUVREMENT	42
PROPOSITIONS	43
MISE EN CONTEXTE- INTERRUPTION DE SERVICE	43
PROPOSITIONS	46
7-PROCÉDURE DE PLAINTES.....	47
MISE EN CONTEXTE.....	47
PROPOSITIONS	47
8-CONCLUSION	48

1

INTRODUCTION

Le 5 décembre 2003, la Régie de l'énergie (ci-après la "Régie") a convoqué une audience publique en vue de la révision des Conditions de service des distributeurs de gaz naturel (ci-après les "Conditions de service"), la Société en Commandite Gaz Métro (ci-après SCGM ou Gaz Métro) et Gazifère Inc. (ci-après Gazifère ou le Distributeur).

À la suite de la décision de la Régie, D-2004-65, Option consommateurs et l'ACEF de l'Outaouais (ci-après "OC/ACEF" ou "l'intervenante"), lesquelles se sont vues accordées, conjointement, le statut d'intervenant, ont activement participé à douze rencontres techniques qui ont eu lieu entre le 16 juin 2004 et le 25 janvier 2005. Ces séances de travail portaient sur les thèmes approuvés par la Régie dans la décision D-2004-65.

Entre avril et septembre 2005, les Distributeurs ont déposé auprès de la Régie leurs propositions de Conditions de service normatives ainsi que les documents complémentaires exigés par la Régie.

À la suite de la tenue des rencontres techniques ayant eu pour objectif d'éclaircir, de façon préliminaire, les sujets inhérents à la présente cause et à la suite du dépôt des preuves par les Distributeurs de gaz naturel, Econalysis Consulting Services a reçu le mandat d'analyser avec Option consommateurs et l'ACEF de l'Outaouais les propositions des Distributeurs. Ces collaborations visent à assurer que les Conditions de service faisant l'objet de révision sont justes et équitables pour l'ensemble des consommateurs résidentiels et que les obligations auxquelles ces derniers sont liés ne sont pas définies au détriment de leurs droits.

Dans le cadre de notre analyse, nous avons pris en considération la directive émise par la Régie dans sa Décision D-2004-166 qui précisait :

«La Régie s'attend par ailleurs, de la part des intervenants, à plus qu'une simple critique des propositions des distributeurs. Elle compte recevoir, quant aux sujets de divergence avec les distributeurs, des propositions concrètes de Conditions de service, qui feront elles aussi l'objet d'un examen dans le présent dossier.» (D-2005-166, p.4)

Par conséquent, afin de respecter cette instruction précise de la Régie, nous avons exclusivement abordé les sujets pour lesquels nous avons des propositions ciblées, concrètes et clairement définies pour chacun des Distributeurs. Bien qu'un grand nombre de nos propositions soit applicable aux deux Distributeurs gaziers, pour des fins de clarté de référence aux documents déposés séparément par ces deux Distributeurs, l'intervenante soumet deux documents de propositions à la Régie. Le présent document ne vise donc que les Conditions de service proposées par Gazifère.

De manière plus particulière, l'intervenante traitera de certains éléments de la proposition de Gazifère portant sur les sections et sujets suivants :

- Section 2 de la proposition de Gazifère portant sur le réseau de distribution;
- Section 4 (et, en partie, la section 7) de la proposition de Gazifère portant sur la demande de service de gaz naturel et le contrat;
- Section 7 de la proposition de Gazifère portant sur le paiement;
- Section 8 de la proposition de Gazifère portant sur les dépôts exigés par Gazifère;
- Section 9 de la proposition de Gazifère portant sur les procédures de recouvrement et sur l'interruption de service;
- La procédure d'examen de plaintes lequel ne fait pas partie des articles relatifs aux Conditions de service du Distributeur.

L'ensemble de nos propositions par rapport aux Conditions de services proposées par Gazifère ne constitue pas nécessairement une liste exhaustive de nos préoccupations. L'intervenante se réserve le droit d'émettre des commentaires et propositions additionnelles, le cas échéant, lesquelles seront formulées lors de l'audience.

RÉSEAU DE DISTRIBUTION ET FRAIS DE RACCORDEMENT

MISE EN CONTEXTE

Selon le texte proposé par Gazifère à la section 2, le réseau de distribution dont elle est propriétaire, doit lui être accessible « en tout temps » et le client a également l'obligation de maintenir les lieux afin de permettre l'opération de Gazifère. Le texte proposé constituerait une première rédaction visant, entre autre, à consolider les textes provenant de l'article 7 et l'article 20 de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*, L.R.C., ch. E-4 (Tb. comp., CDS, p.9).¹ Ce paragraphe est suivi de l'obligation explicite du client de devoir informer immédiatement Gazifère de toute « situation anormale » sur le réseau de distribution du Distributeur (*ibid*).

Le Distributeur n'a fourni aucune définition ni aucune explication précise par rapport à ce qu'il entend par l'utilisation du terme « situation anormale » dans sa proposition de Conditions de service. Cependant, il a fourni les exemples suivants : « odeur de gaz, bris de conduite, alimentation insuffisante, vandalisme aux équipements de Gazifère ou toute autre situation posant un risque à la sécurité publique » (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.2).² Si Gazifère ne peut pas être plus claire dans sa définition de ce que constitue une situation anormale, elle devrait, au minimum, informer explicitement le client de cette obligation lors de la conclusion du contrat, écrit ou verbal. En effet, elle devrait porter à son attention que certaines situations, tels que les exemples cités ci-haut, doivent être communiqués immédiatement à Gazifère.

¹ **Remarque :** Puisque les documents de Gazifère ne sont pas, à cette heure, cotés, nous avons utilisé des abréviations des titres des documents dans le but d'alléger le texte. Il s'agit ici du document intitulé « Tableau comparatif » des Conditions de service de Gazifère en date du 29 avril 2005.

ACCESSIBILITÉ AU RÉSEAU DE DISTRIBUTION - OBLIGATIONS DU CLIENT

L'intervenante reconnaît qu'il est tout à fait envisageable, voire même souhaitable, que les clients contribuent, dans la mesure du possible, aux activités de prévention de Gazifère, tel que visé par cette dernière, surtout s'il s'agit d'une question de maintien de la sécurité publique (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.2). Cependant, le texte proposé par Gazifère implique une obligation laquelle n'a pas, selon nous, été clairement définie et elle n'a pas pour effet d'accroître les propres obligations du Distributeur envers le client afin d'assurer que celui-ci soit informé, qu'il comprenne et qu'il puisse agir en fonction de la nouvelle obligation qui lui serait imposée.

D'une part, l'intervenante est d'avis que la formulation de la nouvelle section est à la fois ambiguë, puisque l'emploi de l'expression « doit rendre accessible » peut être sujet à interprétation, et trop rigide, par le biais de l'ajout du terme « en tout temps ». Lorsque nous avons questionné le Distributeur par rapport à l'emploi de l'expression « rendre accessible », celui-ci a expliqué qu'il utilisait le terme tel que défini à l'article 2.14 (5) du *Code de Construction* » concernant l'insertion de l'article 12.2.2 à la norme de la *Canadian Standards Association* (CSA). Gazifère précise que, quoique cette définition s'applique à la vanne de branchement, elle applique cette même définition afin d'assurer l'accès à toutes les composantes de son réseau de distribution lequel se retrouve sur la propriété privée du client. L'article cité définit l'expression de la manière suivante :

«...L'expression facilement accessible signifie à portée de la main, sans qu'il soit nécessaire de grimper, d'enlever un obstacle ou d'utiliser une échelle mobile. » (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.1).

L'intervenante ne peut pas accepter cette définition du terme prévue à l'article 2.14 (5) puisqu'elle risque de pénaliser le client dans des circonstances pouvant être passagères ou hors de son contrôle.

SCGM, quant à elle, avait précisé qu'elle utilisait le terme pour signifier que le client ne devait pas « ériger de structures (ex.: cabanon, terrasse) ou faire de l'entreposage (ex.: accessoires de

² L'abréviation de cette référence se reporte dorénavant au document de réponses de Gazifère aux demandes de renseignements formulées par l'OC/ACEF.

rangements, articles remisés, etc.) à l'endroit où est situé l'appareil de mesurage de SCGM, empêchant ainsi cette dernière d'accéder à ses conduites souterraines et à ses composantes extérieures » (SCGM-1, doc. 3.1 pp.1-2). La définition précisée par SCGM nous apparaît constituer une demande justifiée de la part d'un Distributeur gazier et plus acceptable que celle proposée par Gazifère.

Il est à souligner également que le Distributeur pourrait accéder à la propriété privée du client sans le consentement explicite de ce dernier lorsque les travaux requis sont urgents (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.2). Naturellement, l'intervenante ne peut s'opposer à des interventions d'urgence visant à assurer la sécurité publique ou de l'approvisionnement. Ceci dit, un client qui reçoit une visite imprévue d'un employé de Gazifère durant les heures ouvrables pourrait, par manque de connaissance de cause, tenter d'interdire l'accès immédiat à ce dernier sur sa propriété ou dans sa résidence, le cas échéant. Or, l'article 76 de la *Loi sur les compagnies de gaz, de l'eau et de l'électricité* stipule que quiconque refuse l'entrée à l'employé, dûment autorisé, d'une compagnie d'eau, d'électricité ou de gaz pour des fins de réparation, entre neuf heures et seize heures, encoure « une amende de 40 \$, en faveur de la compagnie, pour chaque telle infraction, et une autre amende de 4 \$ pour chaque jour que dure ce refus ou cet obstacle » (L.R.Q., chapitre C-44). Si ces amendes sont effectivement applicables, il serait fondamental, dans le cas où un client refuserait l'entrée à un employé de Gazifère, que ce dernier en informe le client dès son contact initial au moment de l'intervention d'urgence en question.

Par ailleurs, selon la proposition du Distributeur, un client pourrait se voir pénalisé s'il n'est pas en mesure de détecter une « situation anormale ». Par exemple, si le client est à l'extérieur pour une période de temps prolongée ou si l'inaccessibilité au réseau de distribution de Gazifère est temporaire et en dehors du contrôle du client. Par exemple, si l'inaccessibilité est momentanée et qu'elle est occasionnée par des intempéries ou par un grand enneigement.

D'autre part, OC/ACEF estime que, si la Régie approuve la proposition du Distributeur, Gazifère devrait entreprendre tous les moyens nécessaires afin de s'assurer que le client soit mis au courant de cette nouvelle obligation.

Afin de palier au manque de flexibilité et à l'ambiguïté de la proposition du Distributeur, OC/ACEF apporte ses propres modifications au texte proposé par Gazifère dans la sous-section ci-après.

PROPOSITIONS

Tableau I : Modifications proposées à la section 2 de la preuve de SCGM

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

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

MISE EN CONTEXTE- RACCORDEMENT OU MODIFICATION DU RÉSEAU

Dans la section 2 portant sur les modifications au réseau de distribution (Tb. comp., CDS, p.10) ainsi que dans la section 4 portant sur une demande de service de gaz naturel (Tb. comp., CDS, p.21), Gazifère propose de préciser que le client doit, dans tous les cas, fournir des preuves attestant de la propriété de l'immeuble situé à l'adresse de service à desservir ou des preuves démontrant que le requérant a toutes les autorisations et permissions requises, plutôt que de fournir de telles preuves sur demande et plutôt que de limiter cette exigence aux cas où le requérant n'est pas propriétaire.

Par ailleurs, le Distributeur propose de fournir le détail du calcul aux clients devant assumer des coûts reliés au déplacement du réseau de distribution (Tb. comp., CDS, p.10) ou à un raccordement au réseau (Txt cont. CDS, p.7)³ uniquement si une demande explicite est effectuée par Gazifère plutôt que de fournir ces détails de façon systématique aux clients.

Ainsi, si la proposition du Distributeur était approuvée par la Régie, un client désirant un raccordement ou une modification de réseau aurait moins de services et un nombre accru d'obligations. Le Distributeur ne fournit aucune justification au fait que les preuves qu'il demande lors d'une modification ou un raccordement au réseau lui soit fournies de manière systématique alors que les raisons qu'il invoque afin de fournir aux clients le calcul du coût des travaux ou l'évaluation du coût des travaux sur une base optionnelle sont justifiés par un désir allégué de ne pas « alourdir le processus administratif et ainsi, ajouter des coûts inutiles » (Rép. aux DDR Régie, p.2).⁴

³ L'abréviation de cette référence se reporte dorénavant au « Texte continu » du document de Conditions de service, en date du 28 septembre 2005. Notons que cet article est absent du document intitulé Tableau comparatif de Gazifère mais qu'il est également présent aux pages 11-12 du document intitulé « Document Explicatif : Conditions de service » en date du 28 septembre 2005 (dorénavant cité dans la présente comme Doc. expl., CDS). Nous en avons ainsi déduit que cette omission dans le document nommé « Tableau comparatif » constitue probablement un oubli de la part de Gazifère et que l'article en question (4.3.2) est proposé par celle-ci.

⁴ L'abréviation de cette référence se reporte dorénavant au document de réponses de Gazifère aux demandes de renseignements formulées par la Régie.

Nous voyons difficilement comment le détail du calcul ou de l'évaluation du coût des travaux engendrerait des coûts administratifs significatifs puisque ces détails devraient nécessairement constituer de l'information dont le Distributeur dispose, qu'elle soit ou non demandée par le client.

PROPOSITIONS

Compte tenu des arguments élaborés ci-haut, OC/ACEF propose de modifier la formulation proposée par le distributeur de la manière explicitée au tableau II.

Tableau II : Modifications proposées à la section 2 de la proposition de Gazifère

Texte proposé par Gazifère	Texte proposé par OC-ACEF
<p>La personne qui fait une demande de modification du réseau de distribution doit être propriétaire de l'immeuble situé à 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 toute preuve en attestant.</p> <p>Lorsque Gazifère déplace son réseau de distribution à la suite d'une demande du client, elle peut lui facturer le coût des travaux. Elle l'informe qu'elle peut lui fournir sur demande, le détail du calcul du coût des travaux.</p>	<p>La personne qui fait une demande de modification du réseau de distribution doit être propriétaire de l'immeuble situé à 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, <u>sur demande</u>, toute preuve en attestant.</p> <p>Lorsque Gazifère déplace son réseau de distribution à la suite d'une demande du client, elle peut lui facturer le coût des travaux. Elle l'informe qu'elle peut lui fournir sur demande. <u>Lorsque le coût des travaux sont facturés au client, Gazifère lui fourni</u> le détail du calcul du coût des travaux.</p>

Afin d'uniformiser le texte et la pratique de Gazifère pour les demandes de service avec ceux proposés par l'intervenante dans la section portant sur le déplacement du réseau de Distribution, nous proposons que la Régie approuve également la modification suivante à l'article 4.1.1.2 de la proposition du Distributeur :

Tableau III : Modifications proposées à la section 4 de la proposition de Gazifère

Texte proposé par Gazifère	Texte proposé par OC-ACEF
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 toute preuve en attestant.	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. <u>Sur demande, elle</u> Elle doit fournir à Gazifère toute preuve en attestant.

Quant aux modifications proposées par l'intervenante à l'article 4.3.2, elles sont précisées au tableau V de la section 3 du présent document puisque des modifications additionnelles sont proposées pour cet article lesquelles ne font pas l'objet de discussion dans la présente section.

DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL ET CONTRAT

MISE EN CONTEXTE- CONDITIONS À L'ACCEPTATION D'UNE DEMANDE DE SERVICE

Par le biais de l'article 4.1.2, Gazifère précise les circonstances selon lesquelles des conditions pourraient être imposées à l'acceptation d'une demande de service. Plus précisément, l'article proposé par le Distributeur est le suivant :

« 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 » (Txt cont., CDS, p.6).

En ce qui concerne la première condition, l'intervenante considère qu'il est déplorable qu'une demande de service de gaz naturel puisse être conditionnelle au versement d'un dépôt, tel que l'exigerait l'article 8.1 proposé par le Distributeur. Selon cette proposition, un client qui est déjà en difficulté de paiement devrait non seulement déboursier les sommes dues et échues, lesquelles peuvent déjà représenter un fardeau important, mais il pourrait également devoir trouver les moyens de payer les frais de remise en service ainsi qu'un dépôt, et ce « dans un délai qui ne met pas à risque le paiement de la facturation à venir » (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.11).

Bien que la position de l'intervenante, en ce qui a trait au dépôt, est élaborée de façon plus détaillée à la section 3 du présent document de propositions, laquelle porte spécifiquement sur les dépôts, nous tenons à souligner que cette première proposition est indûment pénalisante pour les clients résidentiels notamment compte tenu du fait que, souvent, ce sont précisément les clients qui sont déjà en difficulté de paiement qui se verraient demander un dépôt, lequel ne peut d'ailleurs pas être appliqué sur une facture selon l'article 8.6.1 des Conditions de service et en vertu de l'article 4.3 de l'Ordonnance sur les dépôts (Tb. comp., CDS, p.66).

En ce qui a trait à la deuxième condition, nous apprécions que la notion d'entente de paiement ait été intégrée. Cependant, nous tenons à nous assurer que l'entente de paiement à laquelle se réfère le Distributeur soit suffisamment flexible pour permettre au client concerné de rencontrer ses obligations de paiement. Ainsi, dans tous les cas où une entente de paiement est possible, nous tenons à souligner que cette entente doit être adaptée aux moyens financiers du client. De plus, tel que rédigé, cet article ne laisse entrevoir aucun engagement formel de la part du Distributeur d'informer le client qu'une entente de paiement est possible. De la même manière que le client a l'obligation de payer pour les services offerts par le Distributeur, ce dernier devrait avoir une obligation réciproque d'informer le client de tous les moyens dont il dispose afin de respecter ses obligations.

Selon le Distributeur, la troisième condition constituerait, quant à elle, un assouplissement de la pratique actuelle puisqu'elle permettrait à un propriétaire, souhaitant devenir responsable, à titre de client, d'une adresse de service pour laquelle des sommes sont impayées par le locataire, d'éviter d'avoir à payer les sommes dues et échues du locataire. Dans nos questionnements aux Distributeur sur ce sujet, Gazifère a répondu ce qui suit :

« Dans la politique actuelle, si le locataire qui doit de l'argent à Gazifère continue de bénéficier du gaz naturel et qui n'a pas de bail avec son locataire, le propriétaire qui demande le service de gaz devient responsable des sommes dues par le locataire et le propriétaire devient également responsable de la consommation future. » (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.11).

Bien que cette précision apportée par Gazifère soit loin d'être claire, nous en déduisons que selon la pratique actuelle de Gazifère, un propriétaire ne peut pas devenir responsable d'une adresse de service que s'il effectue le paiement de toutes les sommes dues par le locataire et que s'il s'engage à devenir responsable, dans le futur, de toutes les sommes pouvant être encourues par le locataire. Ainsi, malgré l'assouplissement de la pratique actuelle de Gazifère, il en demeure qu'afin de pouvoir s'acquitter de l'obligation de payer les sommes dues par le client de Gazifère (lequel serait, dans ce cas, le locataire), le propriétaire doit nécessairement faire exécuter la décision de la Régie du logement visant l'éviction ou la reprise du logement. Dans tout cas contraire, le propriétaire « s'engage à payer la totalité de l'argent dû par son locataire et à être responsable de la consommation future à l'adresse de service » (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.11).

Tout effort visant un assouplissement des pratiques actuelles est méritoire et est pleinement encouragée. Toutefois, cet article demeure trop rigide et pénalisant pour le propriétaire puisque ce dernier ne devrait, dans aucune circonstance, devoir assumer les dettes contractées par un locataire. Dans cette perspective, l'assouplissement de la pratique actuelle le plus propice et équitable est l'élimination complète de l'obligation du propriétaire de devoir déboursier les sommes dues par son locataire.

PROPOSITIONS

OC/ACEF propose que la Régie rejette la proposition du Distributeur d'exiger un dépôt comme condition à l'acceptation d'une demande de service dans tous les cas exception faite des clients qui, selon la preuve recueillie, auraient intentionnellement manipulé les biens de Gazifère. De plus, l'intervenante propose que soit précisé, dans le texte de l'article 4.1.2, que le Distributeur doit explicitement informer le client qu'il a la possibilité de conclure une entente de paiement avec SCGM afin d'acquitter les sommes dues.

Finalement, l'intervenante propose que la Régie rejette toute proposition selon laquelle un propriétaire devrait assumer les dettes contractées par son locataire. De la sorte, l'intervenante

suggère que la troisième condition proposée par le Distributeur soit intégralement rejetée afin d'éviter, dans tous les cas, que Gazifère facture au propriétaire les sommes dues et échues du locataire.

MISE EN CONTEXTE- INFORMATIONS À FOURNIR POUR LA DEMANDE DE SERVICE ET POUR LE DÉPÔT

À l'article 4.2.1, le Distributeur énumère les informations obligatoires qu'un individu devrait fournir afin d'obtenir le service de gaz naturel. Ces informations sont, plus précisément, les suivantes :

- 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 (Tb. comp., CDS, p. 24)

Gazifère propose également que soient fournies, de manière facultative, le numéro de télécopieur et l'adresse de courrier électronique. Notons que, selon la proposition du Distributeur, tout client qui ne fournit pas les informations obligatoires, pourrait se voir exiger un dépôt comme condition à l'acceptation de sa demande de service (Doc. expl., CDS, p.10).

De plus, à l'article 8.1, lorsque Gazifère exige un dépôt d'un individu elle propose également de lui exiger son numéro d'assurance sociale.

Le numéro de téléphone est demandé par Gazifère lors d'une demande de service « pour des raisons de sécurité et de recouvrement » (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.12). L'intervenante comprend que le numéro de téléphone puisse constituer une information obligatoire puisque le Distributeur doit être en mesure de contacter le client en cas d'urgence et dans le cadre de ses opérations courantes. Cependant, nous tenons à souligner que le Distributeur devrait préciser

que le numéro de téléphone demandé ne doit pas se limiter au numéro de téléphone correspondant à l'adresse de service, le cas échéant, notamment en raison du fait que ce ne sont pas tous les clients qui ont nécessairement un téléphone relié directement à leur résidence. Le numéro fourni par le client pourrait correspondre à tout numéro de téléphone qui permettrait au Distributeur de communiquer avec le client dont un numéro de résidence, de cellulaire, de travail ou une personne-ressource, sans pour autant que le client ne soit pénalisé par l'entremise d'une demande de dépôt.

Gazifère demanderait la date de naissance, entre autre, dans le but de « bien identifier deux clients ayant le même nom ». Nous pouvons donc en déduire que cette identification permettrait donc d'éviter toute confusion entre deux clients dont les noms et prénoms seraient identiques, permettant ainsi au Distributeur de ne pas facturer des sommes impayés par un client à un autre client du même nom et prénom. La deuxième justification avancée par Gazifère pour l'exigence de cette information viserait à « assurer la confidentialité des informations personnelles ». L'intervenante ne voit pas comment l'obligation de fournir la date de naissance soit nécessaire afin d'assurer la confidentialité des informations, elles-mêmes, confidentielles d'un client.

Quant à l'adresse occupée lors des douze derniers mois, l'objectif de « faciliter le transfert des informations d'un client d'une adresse de service à l'autre » ne semble pas une justification valable puisque la transcription de l'information du client n'est pas une activité administrative qui requiert beaucoup de temps et de ressources. De plus, cette justification ne s'applique pas aux nouveaux clients qui n'ont jamais eu de dossier chez Gazifère. La deuxième justification fournie par Gazifère pour l'exigence de la dernière adresse occupée au cours des douze mois précédant la demande vise à « évaluer les habitudes de paiement du client » (Réponses au DDR d'OC/ACEF, p.13). Ceci est un raisonnement d'apparence restrictif puisqu'il peut mener à des préjugés injustifiés. Par exemple, dans le cas où le client qui fait une demande de service auprès de Gazifère était co-locataire et l'autre locataire avait des habitudes de paiement inadéquates, le nouveau requérant pourrait être considéré comme constituant un risque de crédit pour Gazifère alors que cette conclusion pourrait lui être injustement appliquée.

Gazifère soumet également que l'exigence de la date de naissance couplée au nom et prénom et à l'adresse antérieure permettent d'identifier « de façon unique et spécifique » le client qui fait une demande de service auprès de Gazifère en indiquant que tout refus de fournir ces informations pourrait mener à l'exigence d'un dépôt (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.38). Cependant, elle reconnaît qu'elle n'a jamais envisagé la possibilité d'offrir le choix au client d'une ou de plusieurs réponses parmi une liste de deux ou plusieurs questions pour des fins d'identification au moment de la demande de service (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.13).

L'intervenante estime que la date de naissance ainsi que la dernière adresse occupée par le client lors des douze mois précédents la demande constituent des informations personnelles de l'individu, lesquelles ne devraient pas être fournies systématiquement et obligatoirement et à défaut desquels un dépôt serait exigé comme condition à l'acceptation du service demandé. En d'autres termes, un client ne devrait pas se voir pénalisé par un distributeur gazier s'il ne vise qu'à protéger, dans la mesure du possible, son identité et sa vie privée.

L'article 5 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* stipule que :

« La personne qui recueille des renseignements personnels afin de constituer un dossier sur autrui ou d'y consigner de tels renseignements ne doit recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier. » (L.R.Q., chapitre P-39.1)

Par ailleurs, l'article 9 de cette même Loi précise, entre autre, qu'en « cas de doute, un renseignement personnel est réputé non nécessaire ».

En ce qui a trait à la divulgation du numéro d'assurance sociale alors qu'un dépôt est exigé, conformément à l'article 8.1 proposé par le Distributeur, l'intervenante s'oppose de manière catégorique à la demande du Distributeur de préciser cette obligation du client dans les Conditions de service. Cette information ne constitue aucunement une information fondamentale à la fourniture de gaz et elle va à l'encontre du droit de chaque consommateur de protéger sa vie privée. Gazifère soulève que l'exigence de cette information puise sa source des articles 221 (1)

et 237 (2) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Rép. aux DDR Régie, p.8).⁵ Pourtant, dans le cas où un client refuserait de dévoiler son numéro d'assurance sociale, Gazifère ne refuserait pas de le desservir, cependant elle demanderait au client de manifester son refus par écrit (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.38).

PROPOSITIONS

Nous estimons que les informations obligatoires exigées aux clients effectuant une demande de service devraient se limiter aux informations suivantes :

- Nom et prénom
- Adresse de service visée par la demande de service
- Adresse de facturation si différente de l'adresse visée par la demande de service de gaz naturel
- Numéro(s) de contact
- Date pour laquelle le service est demandé
- Autres comptes actifs auprès de Gazifère
- Lecture de l'appareil de mesurage

Il est peu probable que deux clients dont les noms et prénoms sont identiques demandent le service de gaz naturel auprès de Gazifère à la même date. De plus, l'adresse de service en vigueur distincte des deux clients dont les noms et prénoms pourraient être identiques permet de faire la distinction entre ces deux clients.

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

En ce qui a trait à l'article 8.1 proposé par le Distributeur, OC/ACEF réitère qu'elle s'oppose catégoriquement à l'obligation de fournir son numéro d'assurance sociale.

⁵ Les articles applicables de la *Loi de l'impôt sur le revenu* exigent ce renseignement lorsqu'il y a lieu de produire un feuillet T-5, lequel doit inclure le numéro d'assurance sociale, qui est émis lorsque des intérêts sont payés à partir d'un dépôt. (SCGM-1, doc.2.12, p.1).

MISE EN CONTEXTE- FRAIS DE RACCORDEMENT

Par le biais de l'article 4.3.1 (Txt cont. CDS, p.7), Gazifère précise que le client peut se voir demander une contribution financière lorsqu'un raccordement n'est pas jugé rentable. Puisque Gazifère affirme ne pas être en mesure de préciser, en moyenne, l'ampleur de la contribution financière demandée lorsqu'un raccordement n'est pas jugé rentable, ni le nombre annuel de demandes de contributions financières à des clients résidentiels, il nous est impossible de fournir des calculs par rapport à la proportion de nouveaux clients devant assumer des frais de raccordement ni par rapport à l'ampleur des frais devant être assumés par ceux-ci (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.14).

L'article 4.3.2 précise que lorsqu'une contribution financière est demandée au client, celle-ci est payable en un seul paiement avant le début des travaux ou, alternativement, en plusieurs versements au cours du contrat (Tb. comp., CDS, pp.26-27). Rappelons également que, dans sa proposition, Gazifère propose que le détail de l'évaluation du coût des travaux soit fourni au client sur demande plutôt que de manière systématique.

Toujours par le biais de l'article 4.3.2, Gazifère affirme qu'un client peut rembourser une partie ou la totalité de la contribution financière versée par le client « selon certaines conditions de rentabilité prévues par écrit lors de la conclusion du contrat » (Tb. comp., CDS, p.27). Par la suite, Gazifère propose d'ajouter que malgré la contribution financière pouvant être déboursée par le client, le Distributeur demeure propriétaire exclusif du réseau de distribution.

Nous devons noter que Gazifère affirme qu'aucune modalité n'est mise en place pour les clients qui n'ont pas les moyens financiers de déboursier les sommes demandées, le cas échéant. Gazifère accepterait, néanmoins, de conclure une entente de paiement avec ces clients (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.16). Il est important de noter que le texte actuel de l'article 3.4 des Tarifs de Gazifère énonce clairement ce qui suit :

« Lorsque les revenus générés par un nouveau client ne permettent pas au distributeur de récupérer le coût de ses immobilisations, aux taux approuvés par la Régie, le distributeur peut lui demander une contribution payable avant le début des travaux ou calculée en ϕ/m^3 et récupérée sur la durée du contrat. À défaut d'entente, le client peut recourir à la Régie » (Tb. comp., CDS, pp. 26-27).

Malgré le libellé actuel de l'article 3.4 des Tarifs de Gazifère, celle-ci affirme que, dans les faits, la contribution n'est ni calculée en ϕ/m^3 , ni récupérée sur la durée du contrat (Doc. expl., CDS, p.11). Étant donné que les clients n'ayant pas les moyens de déboursier les sommes exigées n'ont aucun autre recours que la possibilité de conclure une entente de paiement ceux-ci devraient au moins avoir la possibilité d'étaler la contribution financière demandée sur la durée du contrat. Autrement, un client à faible revenu pourrait se voir refuser un service essentiel en raison du fait qu'il est un client à revenu modeste.

PROPOSITIONS

Compte tenu qu'il y a, sûrement, une faible proportion de clients résidentiels qui désirent se raccorder au réseau du Distributeur et auxquels une contribution financière est demandée, du fait que Gazifère est le propriétaire exclusif du réseau de distribution et qu'une partie ou la totalité de la contribution financière versée par le client peut-être remboursée, **l'intervenante propose que Gazifère assume au moins la moitié des frais actuellement exigés aux clients résidentiels lorsqu'un raccordement n'est pas jugé rentable.** Il va de soi que si Gazifère demeure propriétaire du réseau de Distribution, à la longue, elle pourrait tirer profit du nouveau raccordement que le client demeure ou non à l'adresse de service demandée. Au fil du temps, il pourrait y avoir une rentabilisation de l'investissement de Gazifère dans le cas où le client vendrait sa propriété à un autre individu ou si un ou plusieurs individu(s) s'ajoute(nt) au réseau.

Compte tenu de ce qui précède, l'intervenante suggère des modifications à l'article 4.3.1 proposé par le Distributeur lesquelles sont énoncées au tableau IV.

Tableau IV : Modifications proposées à l'article 4.3.1

article proposé par Gazifère	article proposé par OC-ACEF
<p>[...] 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 minimale annuelle.</p>	<p>[...] 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 <u>résidentiel</u> d'une contribution financière <u>à payer par le client dont les coûts seraient partagés à part égales entre le Distributeur et le client. Pour les clients autres que résidentiels, elle</u> Elle peut aussi convenir, avec le client, d'une obligation minimale annuelle.</p>

À l'article qui précède, nous avons ajouté la précision qu'une obligation minimale annuelle peut être exigée aux clients « autres que résidentiels » en vue du fait, entre autre, que les clients résidentiels ne sont, dans la pratique, jamais assujettis à une obligation minimale annuelle puisque celle-ci s'applique uniquement aux clients utilisant les tarifs 3,4,5,6, 8 et 9 (Rép. aux DDR OC/ACEF, p. 14).

L'intervenante tient également à ce que la rédaction de l'article 4.3.2 précise qu'il y a une possibilité de conclure une entente de paiement lorsqu'une contribution financière est requise et que le détail de l'évaluation du coût des travaux sera fourni à tout client auquel une contribution financière est requise.

De plus, lorsqu'une entente de paiement est nécessaire afin que le client puisse déboursier, s'il y a lieu, la partie des sommes exigées, **le client devrait avoir la possibilité d'étaler son paiement sur la durée du contrat, et ce dans tous les cas où une entente de paiement peut être conclue.** Finalement, OC/ACEF estime que le texte proposé par Gazifère à l'article 4.3.2, lequel permettrait au client de récupérer une partie ou la totalité des sommes déboursées, le cas

échéant, devrait être clarifié et modifié. Gazifère a énoncé de façon générale les circonstances dans lesquelles un remboursement pourrait avoir lieu :

« Un tel remboursement se fait selon les critères prévus avec le client au moment de la signature du contrat qui peuvent consister notamment en un ajout de charge ou encore un ajout de clients, survenus postérieurement au moment du début de la desserte du client et qui participent à la rentabilisation de l'investissement » (Rép. aux DDR Régie, p.4).

Nous proposons que cet article soit modifié afin de préciser que tout client ayant déboursé une contribution financière peut récupérer une partie de ces sommes lorsqu'il y a de nouveaux clients qui s'ajoutent au réseau ou lorsqu'il y a un ajout de charge.

Tableau V : Modifications proposées à l'article 4.3.2 de la proposition de Gazifère

article proposé par Gazifère	article proposé par OC-ACEF
<p>Lorsqu'une contribution financière est requise, elle est payable en un seul versement avant le début des travaux, au moment convenu ou encore acquittée en plusieurs versements au cours du contrat. Gazifère informe le client qu'elle peut, sur demande, lui fournir le détail de l'évaluation du coût des travaux.</p> <p>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.</p>	<p>Lorsqu'une contribution financière est requise, elle est payable en un seul versement avant le début des travaux, au moment convenu ou encore acquittée en plusieurs versements au cours <u>sur la durée du contrat. À défaut d'entente, le client peut recourir à la Régie. Dans tous les cas, lorsqu'une contribution financière est requise, Gazifère fourni au client informe le client qu'elle peut, sur demande, lui fournir le détail de l'évaluation du coût des travaux.</u></p> <p>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. <u>Un remboursement, dont le montant est fixé par la Régie, pour chaque ajout de charge ou nouveau client s'ajoutant au réseau postérieurement au début de la desserte du client initial, sera octroyé à ce dernier.</u></p>

MISE EN CONTEXTE- ABANDON D'UN PROJET DE RACCORDEMENT

Il n'est pas explicitement précisé dans les Conditions de service proposées qu'un client pourrait devoir assumer une partie du coût des travaux, par le biais d'une compensation à Gazifère, si les travaux sont déjà entamés ou sont terminés et qu'il y a abandon du projet de raccordement par le client. Cependant, Gazifère apporte cette même précision lorsqu'elle affirme :

« Avant que les travaux pour relier son adresse au réseau de distribution ne débutent, le client peut retirer sa demande sans pénalité. Toutefois, si les travaux ont déjà été entrepris ou sont complétés, le client pourrait se voir imposer une pénalité, selon l'ampleur des travaux et selon les obligations contractuelles auxquelles il s'est engagé» (Rép. aux DDR, p.8).

Ainsi, même si cette situation n'est pas explicitée dans les Conditions de service, il est possible que lors d'un abandon de projet de raccordement, un client doive déboursier une compensation auprès de Gazifère, dans les courts délais exigibles en vertu de l'article 7.1, et ce même pour des raisons hors de son contrôle.. S'il est possible que le client doivent déboursier une compensation financière dans le cas d'abandon de projet, cette possibilité devrait être précisée dans les Conditions de service du Distributeur afin que le client puisse prendre une décision éclairée lors d'une demande de raccordement.

Selon nous, il serait préférable qu'aucun frais ne doive être assumé par le client lors de l'abandon d'un projet de raccordement. Il serait inacceptable de pénaliser systématiquement tous les clients résidentiels qui doivent abandonner un projet pour lesquels une contribution financière est exigée, sans égard à leur capacité d'effectuer des paiements dans les délais imposés. Dans cette situation, même dans le cas d'une force majeure ou de circonstances exceptionnelles, le client n'aurait aucun recours s'il est incapable de déboursier les frais demandés.

Cependant, si la Régie estime qu'une pénalité financière pourrait être justifiée, il serait déplorable qu'aucun mécanisme de flexibilité ne soit envisagé ou explicité dans les Conditions de service afin de tenir compte des raisons pouvant mener un client résidentiel à devoir mettre fin aux travaux demandés.

PROPOSITIONS

L'intervenante s'oppose à ce que des pénalités financières soient imposées aux clients résidentiels qui doivent mettre fin à une demande de raccordement avant la date de mise en service de celle-ci.

Cependant, si la Régie consentait, malgré cela, à l'exigence d'une compensation, cette dernière devrait être clairement définie dans les Conditions de service du Distributeur. De plus, OC/ACEF proposerait que des exceptions à cette règle soient, elles aussi, explicitées. Dans cette circonstance, l'intervenante propose que le paiement d'une compensation soit déterminée au cas par cas et en tenant compte des propositions suivantes :

1. **Dans le cas d'un abandon de projet dû à une force majeure**, nous proposons que les projets abandonnés par les clients résidentiels soient soumis à la Régie afin qu'elle puisse effectuer une évaluation des raisons sous-jacentes à l'abandon du projet et afin que celle-ci puisse déterminer si le client doit déboursé une compensation. Compte tenu que les cas de force majeure sont inhabituels, ceci n'aurait pas pour effet d'augmenter indûment le fardeau de la Régie.
2. **Dans le cas d'abandon de projet dû à une circonstance exceptionnelle de la part du requérant**, notamment attribuable à un changement de la situation économique de celui-ci, nous proposons que le client ne débourse aucune compensation auprès de Gazifère.

À défaut par la Régie d'accepter ce deuxième élément de la proposition de l'intervenante, nous proposons qu'une évaluation soit effectuée par la Régie afin qu'elle détermine s'il est pertinent d'exiger au client une compensation financière. Dans le cas où la Régie déciderait que le client donné doit assumer les frais demandés, nous proposons que, dans tous les cas, le Distributeur propose une entente de paiement au requérant dans les 30 jours suivant la décision de la Régie.

MISE EN CONTEXTE- CONCLUSION ET ENTRÉE EN VIGUEUR ET RESPONSABILITÉ DE PAIEMENT

L'article 4.5.2 proposé par le Distributeur, constitue une première rédaction d'une pratique existante (Doc. expl., CDS, p.13). En vertu de cet article, en l'absence d'une demande de service de gaz naturel, un occupant est « présumé avoir conclu un contrat » avec Gazifère à partir du moment où il commence à occuper l'adresse où le gaz naturel est mis à sa disposition. De plus, lorsqu'un contrat écrit prend fin et qu'aucun nouveau contrat n'a été conclu avec un nouveau client pour la même adresse de service, c'est le propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service en question qui est présumé avoir conclu un contrat avec Gazifère s'il fait défaut d'informer le Distributeur de ses intentions contraires. Cependant, contrairement à la proposition de Gaz Métro, Gazifère n'impose pas une limite de 12 jours ouvrables suivant l'envoi d'un avis à cet effet pour que le propriétaire puisse lui communiquer qu'il n'entend pas conclure de contrat de service.

Il y a un lien à faire entre l'article 4.5.2 et les articles de la section 7.3. En vertu de l'article 7.3.1, Gazifère précise que tous les clients situés à une même adresse sont « solidairement responsables du paiement total des factures de gaz naturel », dans le cas d'un contrat écrit. L'article 7.3.2 précise, quant à lui, qu'un client doit être expressément identifié à une facture pour être considéré responsable de celle-ci (Txt cont. CDS, pp.15-16). Dans les deux cas, tous les clients qui sont « nommément identifiés sur la facture » sont responsables de celle-ci (Rép. aux DDR OC/ACEF, pp.19-20),

Ainsi, d'une part, Gazifère précise que seules les personnes « nommément identifiées » sur la facture pour une adresse de service sont clients de Gazifère et, d'autre part, celle-ci affirme que même si les clients ne sont pas nommément identifiés à une facture elles peuvent, *de facto*, devenir clients de Gazifère par le biais d'un contrat présumé. À son tour, le contrat présumé peut survenir dans deux cas. En premier lieu, si un client avec lequel Gazifère aurait conclu un contrat n'occuperait plus l'adresse de service desservie par Gazifère et un nouvel occupant commence à occuper cette même adresse de service, le nouveau client est présumé avoir conclu un contrat avec Gazifère, « et ce, à partir du moment où il commence à occuper l'adresse de service où le gaz naturel est mis à sa disposition » (Rép. aux DDR OC/ACEF, pp.18,19 et

22), Il est donc très difficile d'entrevoir de quelle façon cette proposition pourrait constituer une amélioration de l'approche clientèle de Gazifère, notamment dans le cas où aucun nouveau client n'occuperait l'adresse de service en question mais que le propriétaire, lequel ne peut être contacté par Gazifère, ne souhaite pas conclure un contrat de service avec le Distributeur et n'est pas en mesure de lui communiquer.

Dans la situation énoncée ci-haut, le propriétaire qui ne désire pas le service de gaz naturel devrait quand même assumer les obligations minimales prévues aux Tarifs et n'aurait aucun recours pour s'acquitter de cette obligation. L'intervenante soumet que cette nouvelle condition ne serait pas une amélioration de l'approche clientèle de Gazifère mais pourrait bien s'interpréter comme étant une croissance des obligations que l'on impose aux propriétaires.

PROPOSITIONS

L'intervenante s'oppose, dans tous les cas, à la pratique de contrats présumés dans les Conditions de service du Distributeur. OC/ACEF considère que, dans tous les cas, si un client souhaite conclure un contrat de service avec Gazifère, elle devrait en aviser Gazifère, ce qui permettra au nouveau client de prendre connaissance des droits, obligations et frais reliés au contrat en question, et ce, à partir du moment où le contrat est conclu. Le client devrait, par la suite, avoir le droit de mettre fin au contrat de service s'il n'est pas d'accord avec un ou plusieurs des éléments inclus dans la confirmation d'acceptation de service tel que prévu à l'article 4.6 des Conditions de service proposées par le Distributeur.

En ce qui a trait à l'absence de client à une adresse de service antérieurement occupée par un client de Gazifère. L'intervenante estime qu'il est inacceptable de présumer que ce sera le propriétaire qui bénéficiera du service de gaz naturel, possiblement à l'insu de celui-ci à défaut d'être contacté par Gazifère, et qu'il soit ensuite tenu d'acquitter les frais facturés par le Distributeur.

L'intervenante demande donc à la Régie de rejeter l'ensemble de la partie de l'article 4.5.2 proposé par le Distributeur faisant référence au contrat présumé. Ainsi, l'intervenante propose que l'article 4.5.2 se limite au premier paragraphe proposé par Gazifère, soit :

« 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 » (Txt cont. CDS, p.8).

Par ailleurs, nous considérons que le client devrait être explicitement informé de ses droits et de ses obligations par le Distributeur au moment de la conclusion du contrat, qu'il soit verbal ou écrit. Conséquemment, le Distributeur devrait énumérer, de façon précise, toutes les ressources qui sont mises à la disposition du client afin que ce dernier puisse prendre connaissance et se référer, au besoin, à ses droits et à ses obligations.

Par conséquent, le texte suivant devrait être ajouté à la suite de la première partie de l'article 4.5.2 proposé ci-haut. Notons que le texte ci-dessous constitue uniquement une proposition de texte dans le but de préciser la position d'OC/ACEF, auprès de la Régie, par rapport à la conclusion du contrat. Bien entendu, tout texte alternatif qui va dans le même sens pourrait également être souhaitable :

Lors de la conclusion du contrat, Gazifère s'engage à informer le client de ses droits et de ses obligations et de toutes les ressources dont le client dispose afin de prendre connaissance et d'être en mesure de consulter les droits et obligations liées aux présentes Conditions de service et du contrat conclu avec Gazifère. Si le client n'est pas d'accord avec un ou plusieurs éléments du contrat en question et des droits et obligations reliés à celui-ci, le client peut, sans pénalité, mettre fin au contrat dès l'envoi de l'avis de confirmation de l'acceptation de la demande de service envoyée en vertu de l'article 4.6 (proposition de texte d'OC/ACEF).

MISE EN CONTEXTE-DURÉE

L'article 4.7 précise que lorsqu'un contrat n'est pas écrit, sa durée est indéterminée. Nous ne remettons pas en cause le fait que la durée d'un contrat verbal puisse être de durée indéterminée, ni qu'il est nécessaire, à défaut d'entente de paiement, d'en préciser une durée. Toutefois, il nous appert nécessaire que Gazifère informe le client de la durée indéterminée du contrat afin que ce dernier puisse expressément offrir son consentement libre et éclairé. Il serait bon de noter que Gazifère admet actuellement que « le client n'est présentement pas informé de la durée indéterminée du contrat (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.22).

PROPOSITION

L'intervenante suggère que soit précisé, à l'article 4.7, que le Distributeur a l'obligation d'informer le client que la durée d'un contrat verbal est indéterminée.

Lorsqu'un contrat est verbal, le client devrait également être explicitement informé de ses droits et de ses obligations. Ainsi, le Distributeur devrait énumérer, de façon précise, toutes les ressources qui sont mises à sa disposition afin que ce dernier puisse prendre connaissance et se référer, au besoin, à ses droits et à ses obligations. À l'heure actuelle, les clients de Gazifère ne sont informés de leurs droits et obligations que par le biais du bulletin trimestriel, lequel n'est pas nécessairement lu par tous les clients (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.22).

MISE EN CONTEXTE-FORCE MAJEURE

L'article 4.10 de la proposition du Distributeur (Txt cont. CDS, p.10) définit dans quelle mesure le client ou Gazifère est acquitté de ses obligations, le cas échéant, lors d'une force majeure. Notons que Gazifère a omis de définir ce que constitue une force majeure dans l'article.

Lorsque Gazifère est victime d'une force majeure, elle est libérée de ses obligations envers le client. Au contraire, si le client est victime d'une force majeure, il est tenu d'acquitter ses

obligations minimales envers Gazifère ainsi que le volume retiré, le cas échéant. Gazifère soulève que cette distinction s'explique par le fait qu'elle a tout de même engagé des dépenses auprès de ses fournisseurs afin de desservir le client (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.26). Compte tenu du fait que cette distinction avait été reconnue par la Régie dans l'Ordonnance G-272 et la décision D-92-30, dans le cadre de la présente, nous ne remettons pas en cause que les clients ayant des obligations minimales annuelles, soient tenus d'acquitter leurs obligations. Toutefois, les clients n'ayant pas de telles obligations pourraient être acquittés de l'obligation de payer les frais de base ainsi que le volume retiré, si l'appareil de mesurage de Gazifère était fermé et scellé pour la durée de la force majeure.

Malgré ce fait, il est fort probable qu'un client victime d'une force majeure ne soit pas au courant de ce droit. Ainsi, puisque les obligations du client envers Gazifère sont explicitées à l'article 4.10, Gazifère devrait avoir l'obligation explicite d'informer le client de son droit de demander que l'appareil de mesurage soit fermé et scellé afin qu'il puisse exercer ce droit et ainsi être libéré de l'obligation de devoir déboursier des sommes pour la durée de la force majeure, le cas échéant.

PROPOSITIONS

Selon l'intervenante, l'omission de la définition du terme « force majeure » de l'article 4.10 pourrait être acceptable seulement si la définition est incluse dans la section de la proposition du Distributeur, où se retrouvent les autres définitions relatives aux Conditions de service. Cette façon de faire permettrait un allègement du texte de l'article 4.10. De plus, l'inclusion de sa définition dans la section 1 permettrait au client d'éclaircir cette notion, sans qu'il puisse y avoir d'ambiguïtés quant à l'interprétation du terme.

Nos propositions de modifications par rapport à l'article 4.10 sont énoncées dans le tableau ci-après :

Tableau VI : Modifications proposées à l'article 4.10 des Conditions de service

article proposé par Gazifère	article proposé par OC-ACEF
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p><u>Lorsque le client n'ayant pas d'obligations minimales annuelles est victime d'une force majeure, Gazifère doit l'informer de son droit de fermer et sceller l'appareil de mesurage afin que le client puisse être libéré de ses obligations de paiement, s'il le désire. Dans ce cas, le client est exempté de l'obligation mensuelle minimale prévue aux Tarifs.</u></p> <p><u>Dans le cas où le client n'a pas demandé que son appareil de mesurage soit fermé ou scellé suite à l'avis de Gazifère ou si le client a des obligations minimales annuelles, le 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. En tout temps, lors d'une force majeure, le client 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.</u></p>

4

PAIEMENTS

MISE EN CONTEXTE- DATE LIMITE ET FAÇONS D'EFFECTUER LE PAIEMENT

Par le biais de l'article 7.1, Gazifère indique qu'il doit s'écouler au moins 15 jours entre la date d'envoi de la facture et la date limite de paiement qui y est indiquée (Txt cont. CDS, p.15). Toutefois, ce seuil de 15 jours correspond au minimum à seulement 10 jours ouvrables (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.34).

Par ailleurs, Gazifère indique également que le client a l'obligation d'acquitter le montant total de la facture au plus tard à la date limite de paiement indiquée sur celle-ci. Donc, à défaut d'effectuer un paiement dans les 10 jours ouvrables suivant la date de facturation, un client se voit facturé des intérêts (*Ibid*).

Alors que Gazifère ne donnerait au client que 10 jours ouvrables pour acquitter le montant total de la facture à partir de la date de facturation, les clients d'Hydro-Québec, selon l'article 90 des Conditions de service liées à l'alimentation en électricité, ont un total de 21 jours afin d'acquitter les sommes dues.⁶

De plus, à l'article 7.2.1, Gazifère soulève que, selon elle, « la facture est payée au moment où elle reçoit le paiement » (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.35). Ainsi, tout client qui n'a pas défrayé les sommes dues à la date d'échéance du paiement pourrait se voir facturer un supplément de recouvrement si le Distributeur reçoit les sommes dues après l'échéance indiquée.

⁶ Voir par exemple HQD-1, doc.8, p.11 de la cause R-3535-2004.

Pour sa part, SCGM octroie une période de grâce de trois jours après la date limite avant de facturer un supplément de recouvrement (SCGM-1, doc.3.30, p.1).

Selon l'intervenante, une période de 21 jours constitue réellement une période minimale entre la date de mise à la poste et la date d'échéance de paiement surtout compte tenu du fait que des suppléments de recouvrement sont facturés au client après la date d'échéance.

PROPOSITIONS

En premier lieu, nous considérons qu'une période de 21 jours avant la date d'échéance de paiement constitue une période de temps minimale avant qu'un supplément de recouvrement ne puisse être envisagé par le Distributeur. Cependant, puisque la date de facturation ne correspond pas nécessairement à la date de mise à la poste, nous proposons que la période de grâce de 21 jours soit calculée à partir de la date de mise à la poste. À défaut de pouvoir calculer la date de mise à la poste de chaque facture. Nous proposons que la période de grâce de trois jours, correspondant à la pratique actuelle de SCGM, soit appliquée et explicitée dans les Conditions de service de Gazifère. Cette période de grâce pourrait, entre autre, venir compenser pour les situations dans lesquelles la date de facturation ne correspondrait pas à la date de mise à la poste.

Puisqu'un supplément de recouvrement est facturé au client qui effectue un paiement après la date d'échéance, selon sa pratique actuelle, Gazifère exonère le client du supplément de recouvrement, si le client peut démontrer qu'il a effectué un paiement avant la date limite indiquée. Cette pratique, fort justifiable, permet au client de ne pas être pénalisé dans le cas où l'institution financière ou Gazifère, le cas échéant, retarderait l'acheminement du paiement. Nous proposons donc que cette pratique soit formellement inscrite dans les Conditions de service de Gazifère.

L'ensemble de ces propositions vise à assurer qu'une période de temps raisonnable est donnée au client avant qu'il se voit pénalisé en devant déboursier un supplément de recouvrement en plus des sommes dues.

MISE EN CONTEXTE- MODE DE PAIEMENT ÉGAUX

Le Distributeur précise qu'en vertu de l'article 7.2.3.1, seuls les clients au tarif 1 ou 2 utilisant le gaz naturel pour le chauffage et qui n'ont aucun solde impayé à la date limite de paiement, au moment où ils demandent le service de mode de paiements égaux, sont admissibles à celui-ci (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.36). Toutefois, la formulation actuelle de l'article (Txt cont. CDS, p.15) pourrait mener à une interprétation autre que celle explicitée par Gazifère. Il est donc nécessaire de modifier la formulation de l'article afin que le client puisse bien comprendre que son droit d'accès au mode de paiements égaux n'est pas limité au fait qu'il puisse avoir eu, dans le passé, un solde impayé à la date limite de paiement d'une ou de plusieurs factures précédant le moment de la demande.

Nous souhaitons exprimer des réserves par rapport au fait que ce sont seulement les clients qui utilisent le gaz naturel pour les fins de chauffage qui peuvent adhérer à l'option de paiements égaux. Gazifère justifie cette limitation par le fait que des variations importantes peuvent résulter de l'emploi de gaz naturel pour les fins de chauffage, de manière qu'il est plus avantageux pour ces clients de répartir leur consommation sur plusieurs mois. Gazifère soulève que « la consommation d'un chauffe-eau ou d'un foyer par exemple présente d'infimes variations de consommation mensuelle. Dans les faits, le budget équivaldrait essentiellement à la consommation réelle »(Rép. aux DDR OC/ACEF, p.36)

Nous ne mettons pas en doute le fait que l'utilisation du gaz naturel pour des fins de chauffage peut engendrer des variations plus importantes, notamment en raison de consommations pouvant être significatives lors de la période hivernale. Cependant, ce n'est pas à Gazifère de porter un jugement sur le fait qu'une option peut ou non être avantageuse pour un client donné et d'imposer des limitations aux droits du client en conséquence. De la même manière que nous

ne pouvons appuyer l'imposition d'une mensualité minimale de 20 \$, telle que proposée par Gaz Métro, nous ne pouvons appuyer des propositions portant sur de pratiques discriminatoires et injustifiées envers les clients d'une même classe tarifaire.

De plus, le Distributeur ne peut connaître la méthode de gestion des finances la plus propice pour chaque client, ni les circonstances particulières qui peuvent l'affecter. Par exemple, dans le cas où un client n'aurait pas des habitudes de consommation régulières et si le chauffe eau (ou tout autre équipement au gaz) de celui-ci approche un état de désuétude alors qu'il ne peut pas défrayer les coûts pour le remplacer, la consommation pourrait présenter de variations plus importantes que pour un autre client aux habitudes de consommation régulières lequel bénéficie de nouveaux équipements. Un client utilisant le gaz naturel pour un foyer pourrait également avoir des variations plus importantes selon la fréquence de son utilisation en hivers par rapport aux autres mois de l'année. Dans ces cas, il est possible que la mensualité du mode de paiements égaux soit tout autre que la consommation réelle. Peu importe le niveau de régularité de consommation d'un client par rapport à un autre client au même tarif, la proposition ne devrait pas être discriminatoire envers les clients qui doivent assumer des variations de consommations moins importantes par rapport à d'autres.

L'article 7.2.3.2 proposé par Gazifère précise que celle-ci peut mettre fin au mode de paiements égaux lorsqu'une mensualité est défrayée par le client après la date d'échéance de paiement. S'il y a lieu, Gazifère en informerait le client verbalement afin de « maintenir les coûts d'exploitation au plus bas niveau possible » (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.37) alors que Gaz Métro l'indiquerait sur la facture (SCGM-1, doc.3, p.31). Il est extrêmement improbable que l'ajout d'une phrase avisant le client qu'il peut cesser de bénéficier du mode de paiements égaux à défaut de paiement ou d'entente de paiement sur la prochaine facture du client augmenterait de manière importante les frais d'exploitation de Gazifère. D'ailleurs, cet exercice ne devrait pas exiger un effort administratif plus grand qu'un appel à la résidence du client.

De plus, malgré ce qu'indique le texte de l'article, Gazifère précise également que dans l'éventualité où un client aurait effectué un paiement avant la date d'échéance mais qu'elle

n'aurait reçu ce paiement qu'après cette date, un client pourrait cesser de bénéficier du mode de paiements égaux seulement si la situation est répétitive (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.36).

Il est important de noter que la réception tardive du paiement par Gazifère peut ne pas être imputable au choix du mode de transmission du client ou à son utilisation tardive. Il pourrait également s'agir, par exemple, d'une erreur de la part de l'institution financière ou de Gazifère ou de jours fériés précédents la date d'échéance de paiement. Ainsi, en accord avec nos propositions pour l'article 7.1, nous estimons que Gazifère ne devrait pas pouvoir mettre fin au mode de paiements égaux dans tous les cas où un client peut démontrer qu'il a effectué son paiement avant ou à la date d'échéance de paiement, même si la situation était répétitive, puisqu'une erreur peut être répétée (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.37).

Toujours dans le contexte de l'article 7.2.3.2, il est précisé qu'un client pourrait cesser de bénéficier de ce mode de paiement lorsqu'il a effectué une mensualité après la date limite indiquée. Un grand nombre de circonstances peuvent mener un client à effectuer, malgré lui, le paiement d'une mensualité après la date limite de paiement. Ainsi, même pour des circonstances en dehors de son contrôle, un client pourrait être pénalisé par la cessation du service de ce mode de paiement sans nécessairement avoir eu l'opportunité d'expliquer les raisons sous-jacentes au retard. Bien que Gazifère précise qu'une entente de paiement pourrait être conclue s'il s'agissait d'un premier retard, elle limite la possibilité de conclure une d'entente de paiement lorsqu'une situation est répétitive. En conséquence, un client qui est en difficulté de paiement de manière récurrente pourrait se voir interdire la possibilité de conclure une entente de paiement et de bénéficier du mode de paiements égaux.

Gaz Métro, pour sa part, dans sa propre pratique, ne met pas fin au mode de paiements égaux dans les cas où l'impayé d'un client est inférieur au montant de deux mensualités (SCGM-1, doc.3.32, p.2). Cette pratique actuelle de Gaz Métro, devrait également être formalisée dans les Conditions de service de Gazifère.

De plus, dans tous les cas où un client a des sommes dues et échues excédant deux mensualités, ce dernier devrait avoir la possibilité d'expliquer sa situation particulière au

Distributeur afin que les deux parties puissent arriver à un accord, le cas échéant, avant que le Distributeur mette fin au mode de paiements égaux, même dans une situation répétitive. D'ailleurs, les circonstances particulières d'un client pourraient faire en sorte qu'en raison d'une situation temporaire entre autre, le client ne soit pas en mesure d'effectuer le paiement demandé.

PROPOSITIONS

Tableau VII : Modifications proposées à l'article 7.2.3.1 des Conditions

article proposé par Gazifère	article proposé par OC-ACEF
<p>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.</p> <p>Gazifère établit le montant de la mensualité au moment de l'adhésion du client au mode de paiements égaux.</p> <p>La mensualité est révisée deux fois l'an, soit une fois entre octobre et avril et une fois à l'été.</p>	<p>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, <u>au moment de la demande du service</u>, peut bénéficier, en tout temps et sans frais additionnels, du mode de paiements égaux selon les modalités établies par le Distributeur.</p> <p>Gazifère établit le montant de la mensualité au moment de l'adhésion du client au mode de paiements égaux.</p> <p>La mensualité est révisée une fois l'an, soit une fois entre octobre et avril et une fois à l'été...</p>

En ce qui a trait à l'article 7.2.3.2, conformément à notre proposition de modification de l'article 7.1 se retrouvant au début du chapitre 4 du présent document, et pour les raisons énoncées dans ce chapitre, Gazifère ne devrait, dans aucun cas et sans exception, mettre fin au mode de paiements égaux lorsqu'un client peut démontrer avoir effectué le paiement avant la date d'échéance. De plus, l'article devrait préciser que Gazifère peut mettre fin au mode de paiements égaux seulement dans le cas d'un client dont l'impayé excède le montant de deux mensualités et à défaut d'une entente de paiement. La formulation plus précise de nos propositions à cet égard se retrouve au tableau VIII.

Tableau VIII : Modifications proposées à l'article 7.2.3.2 des Conditions

article proposé par Gazifère	article proposé par OC-ACEF
<p>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.</p>	<p><u>À défaut d'entente de paiement</u>, Gazifère peut mettre fin au mode de paiements égaux lorsque le client a effectué le paiement <u>d'au moins deux d'une mensualités consécutives</u> après la date limite de paiement. Gazifère en informe le client <u>verbalement sur la facture</u>.</p>

5

DÉPÔTS EXIGÉS PAR GAZIFÈRE**MISE EN CONTEXTE-EXIGIBILITÉ D'UN DÉPÔT POUR USAGE DOMESTIQUE**

La section 8 de la proposition du Distributeur porte sur les dépôts pouvant être exigés aux clients de Gazifère. Tel que nous l'avons mentionné à la section 3 du présent document, l'article 8.1.1.1 proposé par le Distributeur indique que lors d'une demande de service de gaz naturel, un client qui ne fournit pas toutes les informations obligatoires demandées par Gazifère dans la section 4.2.1 peut se voir demander un dépôt. Nous réitérons notre désaccord avec cet élément des Conditions de service. Il nous apparaît inacceptable qu'un client se voit demander un dépôt par le simple fait qu'il est réticent à fournir des informations personnelles dans le but de protéger sa vie privée.

Le Distributeur allègue que cette condition est proposée dans un souci de « préserver l'ensemble de la clientèle des clients qui refuseraient de se conformer aux Conditions de service et qui, ainsi, pourraient constituer un risque de crédit pour Gazifère » (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.38). Or, si la proposition d'OC/ACEF est retenue et que le client a le choix de répondre à une ou deux question(s) parmi une liste de questions qui permettent de l'identifier de façon unique et spécifique, ce problème ne se pose plus et cet élément de l'article pourrait devenir inutile. Depuis que Gazifère compile des données sur le nombre de dépôts exigés aux clients résidentiels, le nombre de dépôts demandés à des clients d'usage résidentiels s'élève à plus de 400 par année dont les motifs principaux, par ordre d'importance, sont énoncés ci-après (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.39). Notons que deux des trois raisons citées par Gazifère correspondent aux dépôts pouvant être demandés par celle-ci, selon sa proposition, en cours de contrat et en vertu de l'article 8.1.1.2 des Conditions de service :

1. Le client a, dans le passé, fait défaut de payer de façon régulière ses factures de gaz naturel à échéance;
2. Le client ne fournit pas toutes les informations obligatoires exigées conformément à l'article 4.2.;
3. Le client qui a déjà manipulé les tuyaux, conduits ou appareillage de Gazifère ou qui a utilisé le gaz naturel de Gazifère sans son consentement.

Le deuxième élément de l'article 8.1.1.1 vise à exiger un dépôt lorsqu'un client a manipulé les tuyaux, conduits ou autre appareillage de Gazifère ou qui a utilisé le gaz naturel de ce dernier sans son consentement. Dans le souci de nous assurer que le client n'est pas injustement accusé d'avoir lui-même manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gazifère, nous avons demandé au Distributeur quelles mesures il entreprend afin de s'assurer que la manipulation de l'appareillage de Gazifère n'était pas effectuée par un parti tiers. À cette demande, le Distributeur a fourni l'explication suivante :

« Gazifère discute de la situation avec le client et toute autre personne susceptible de l'éclairer sur les circonstances entourant cette manipulation afin de recueillir tous les faits pertinents lui permettant d'en arriver à une telle conclusion. Ces cas sont également signalés aux autorités policières » (Rép. aux DDR d'OC/ACEF, pp.23-24).

L'intervenante tient à rappeler qu'en droit, la bonne foi se présume. Conséquemment, compte tenu que le client peut se voir exiger un dépôt lorsque les biens du Distributeur ont été manipulés (ou ce dernier peut mettre fin à son contrat en vertu de l'article 4.9, le Distributeur doit recueillir toute la preuve nécessaire afin de déterminer si la manipulation était effectivement occasionnée par le client et/ou si celle-ci était intentionnelle. Cette pratique alléguée par Gazifère devrait être formalisée dans les Conditions de service.

En ce qui a trait à l'exigibilité d'un dépôt en cours de contrat, en vertu de l'article 8.1.1.2 proposé par Gazifère, lorsqu'un client a vu son service de gaz naturel interrompu en raison du non paiement à la date d'échéance prévue, l'intervenante estime que cette proposition est

excessivement pénalisante pour les clients résidentiels, compte tenu, notamment, que ses impacts se feraient ressentir de manière plus notable sur les clients les plus démunis. Même pour les clients n'ayant pas les moyens d'en assumer les coûts, Gazifère « pourrait refuser de desservir un client qui ne verserait pas le dépôt demandé » (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.39), et ce dans un délais de 15 jours calendrier lorsque le dépôt est facturé (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.41).

Rappelons que le gaz naturel est un service aussi essentiel pour les clients de Gazifère que l'est l'électricité pour les clients d'Hydro-Québec, surtout si les clients de Gazifère utilisent le gaz naturel pour des fins de chauffage. Il est également fondamental de tenir compte du fait que les clients à faible revenu doivent, eux aussi, pouvoir bénéficier de ce service et consacrent déjà une partie relativement plus importante de leur revenus à leur facture d'énergie. Ces clients sont déjà suffisamment pénalisés en devant assumer, s'il y a lieu, des frais de rétablissement de service, les sommes dues et échues et les suppléments de recouvrement, sans qu'il puisse être raisonnable et justifié de la part de Gazifère d'exiger un dépôt, en amont à ces autres frais.

Le dépôt, dans ces cas, est d'autant moins justifié si le montant est fixé aux montants proposés par le Distributeur à l'article 8.2. tel qu'élaboré à la section suivante du présent document portant sur les montants du dépôt.

PROPOSITIONS

L'intervenante propose que soit retirée la notion d'exiger un dépôt dans le cas où le client ne fournirait pas les informations obligatoires lors d'une demande de service de gaz naturel, conformément à l'article 8.1.1.1.

Par contre, si la Régie considère que l'exigence d'un dépôt doit être maintenue dans le cas où un client ne fournirait pas toutes les informations obligatoires lors d'une demande de service de gaz naturel, il deviendrait d'autant plus impératif, selon nous, de modifier l'article 4.2.1 selon nos propositions élaborées à la section 3 du présent document.

Dans une certaine mesure, nous comprenons les raisons pour lesquelles le Distributeur exigerait un dépôt dans le cas où un client aurait effectivement et intentionnellement manipulé ses biens. L'intervenante veut simplement rappeler à la Régie la nécessité que les clients aient le droit explicite de se faire entendre par Gazifère afin que cette dernière puisse recueillir tous les faits nécessaires pour en arriver à la conclusion que la manipulation a effectivement été occasionnée par le client sans préjugés préalables.

De plus, il nous appert fondamental que la Régie rejette la proposition d'exiger un dépôt d'un client dont le service de gaz naturel a été interrompu en raison du non paiement d'une facture à la date d'échéance du paiement. Ceci s'avère une proposition indéniablement pénalisante pour les clients qui sont déjà en difficulté de paiement et qui doivent, eux aussi, avoir l'opportunité de bénéficier d'un service essentiel, surtout si le gaz naturel est leur mode principal de chauffage. L'exigence d'un dépôt viendrait d'autant plus limiter l'accès à cette possibilité.

À défaut de la Régie d'accepter la proposition décrite ci-haut, l'intervenante est d'avis que, à l'instar de la proposition de Gaz Métro par rapport à l'article 8.1.1.2 (SCGM-1, doc.1, p.22) et dans un souci d'uniformité, la Régie devrait statuer, **au minimum, qu'aucun dépôt ne soit exigé du client durant la période hivernale.**

MISE EN CONTEXTE-MONTANT DU DÉPÔT POUR USAGE DOMESTIQUE

L'article 8.2 de la proposition du distributeur fixe les montants qu'un client résidentiel doit payer lorsqu'un dépôt est requis (Txt cont. CDS, p.17). Dans tous les cas, Gazifère propose de fixer ce montant aux deux factures consécutives les plus élevés au cours de cette même période, même s'il s'agit d'une première interruption de service.⁷ Le raisonnement fourni par Gazifère afin de fixer le montant du dépôt sur la somme des deux factures les plus élevées plutôt que sur une consommation mensuelle moyenne se rapporte au fait « [...] que la consommation moyenne

⁷ Notons que dans le cas de Gaz Métro, pour les clients résidentiels, le Distributeur propose de fixer le montant à la facture la plus élevée durant une période de 12 mois s'il s'agit d'une première interruption de service pour non paiement à la date d'échéance du paiement (SCGM-1, doc.1, p.23).

serait nettement inférieure à la consommation réelle des deux mois les plus élevés. » Ce qui « représenterait donc un risque accru pour Gazifère » (Réponses au DDR d'OC/ACEF, p.40).

Réitérons que l'intervenante s'oppose catégoriquement à ce qu'un dépôt soit exigé à la suite d'une interruption de service pour défaut de paiement, pour les raisons antérieurement citées. Cette exigence de Gazifère est indûment et indéniablement pénalisante pour les clients en difficulté de paiement.

OC/ACEF s'oppose d'autant plus à la possibilité que le montant du dit dépôt soit fixé à la somme des deux factures les plus élevées. Il est tout à fait inacceptable qu'un client, lequel pourrait déjà être en difficulté de paiement, doive assumer un dépôt si onéreux en amont aux autres frais pouvant être exigés, surtout s'il s'agit d'un client utilisant le gaz naturel pour les fins de chauffage.

PROPOSITIONS

L'intervenante demande à la Régie de rejeter dans sa totalité la proposition du Distributeur d'exiger un dépôt aux clients (usage domestique) pour non paiement, conformément à l'article 8.1.1.2

Si, malgré cela, la Régie était d'avis qu'il serait absolument nécessaire d'exiger un dépôt dans le cas de multiples « offenses », le montant devrait, au maximum, être basé sur le montant d'une consommation mensuelle moyenne et non sur le montant de deux factures consécutives les plus élevées au cours d'une période de 12 mois.

6

PROCÉDURE DE RECouvreMENT ET INTERRUPTION DE SERVICE

MISE EN CONTEXTE- SUPPLÉMENT DE RECouvreMENT

L'article 9.2 des Conditions de service précise qu'un supplément de recouvrement est ajouté au solde impayé d'une facture le jour suivant la date limite de paiement (Doc. expl., CDS, p.30). Compte tenu de notre proposition par rapport à l'article 7.1 et pour les raisons précisées dans le présent document, l'intervenante estime que l'article 9.2 devrait être modifié pour préciser que le supplément de recouvrement serait ajouté au solde impayé dans les trois jours suivant la date limite de paiement afin de tenir compte des trois jours de grâce que nous proposons soit formalisés dans les délais de paiement. Rappelons que ces trois jours de grâce tiennent compte du délai, réel ou potentiel, entre la date de facturation et la date de mise à la poste. De plus, il y aurait lieu d'ajouter dans l'article qu'un supplément de recouvrement serait seulement facturé dans le cas où Gazifère et le client ne conviendraient pas d'une entente de paiement. En effet, il serait déraisonnable et injustifié d'appliquer des frais dans les cas où une entente aurait été conclue.

PROPOSITIONS

Tableau IX : Modifications proposées à l'article 9.2

article proposé par Gazifère	article proposé par OC-ACEF
<p>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.</p>	<p>9.2 SUPPLÉMENT DE RECouvreMENT <u>À défaut d'entente de paiement entre le client et Gazifère,</u> un supplément de recouvrement dont le taux est prévu aux Tarifs, est ajouté au solde impayé, <u>le trois jours</u> suivant la date limite de paiement.</p>

MISE EN CONTEXTE- ÉTAPES DE RECOUVREMENT

En vertu de l'article 9.3 le Distributeur propose trois étapes de recouvrement lorsqu'une facture demeure impayée à la date limite de paiement et avant de procéder à une interruption de service. Ces étapes sont un appel, un avis de rappel et un avis final (Doc. expl., CDS, p.30 et 31). Le client dispose de 2 jours ouvrables suite à la réception d'un avis final avant que l'interruption de service n'ait lieu, le cas échéant (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.46).

Deux éléments en particulier sont à soulever dans les étapes de recouvrement de Gazifère. En premier lieu, lorsque Gazifère facture un avis de rappel informant le client que le service de gaz naturel peut être interrompu, elle lui facture les frais d'avis de rappel prévus aux Tarifs. En deuxième lieu, lorsqu'un client est ou a été en processus de recouvrement, Gazifère se réserve le droit d'envoyer un avis final sans envoyer de rappel ni d'avis de rappel.

En ce qui concerne le premier point, il est déplorable que Gazifère facture au client les frais reliés à l'avis de rappel à des clients qui sont déjà en difficulté de paiement et pour lesquels une interruption de service est imminente. Au lieu d'octroyer plus de latitude et de souplesse à des clients qui ne peuvent assumer l'ensemble des frais facturés par Gazifère, elle propose de d'augmenter la dette de ces clients.

Notons que l'article 13 de la *Loi sur la protection du consommateur* indique qu'est « interdite la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas d'inexécution de son obligation, le paiement de frais autres que l'intérêt couru. »⁸ Nous estimons qu'il est tout à fait souhaité et envisageable que le Distributeur s'inspire de cette Loi dans la rédaction de l'ensemble de ses Conditions de service afin de tenir compte des conditions qui y sont énoncées.

En deuxième lieu, compte tenu que le délai moyen entre l'envoi de l'avis final et l'interruption de service est de deux jours, il serait inconcevable pour OC/ACEF d'accepter qu'un client ne reçoive aucun rappel ni avis de rappel, si ce dernier est ou a été en recouvrement. Le risque d'interruption de service en raison du non paiement d'une facture à la date d'échéance de

⁸ L.R.Q., chapitre P-40.1, Art.13, mis à jour le 1^{er} novembre 2005

paiement est généralement encouru par les clients en difficulté de paiement. Ainsi, tout délai additionnel qui pourrait permettre au client d'effectuer le paiement de sa facture ou de conclure une entente de paiement est entièrement justifiable.

Par ailleurs, puisqu'une entente de paiement pourrait constituer le seul moyen d'éviter une interruption de service, devrait être proposée par Gazifère dans tous les cas où une interruption de service pourrait avoir lieu, et à toutes les étapes de communication avec le client.

PROPOSITIONS

Nos propositions par rapport aux articles 9.3.1 et 9.3.2 sont les suivantes :

1. Que Gazifère ne facture pas au client les frais reliés à l'avis de rappel;
2. Que les étapes de recouvrement soient toujours appliquées, qu'il s'agisse ou non d'un client qui est ou a été en processus de recouvrement pour la même adresse de service;
3. Que la possibilité de conclure une entente de paiement soit explicitement mentionnée dans toutes les étapes de recouvrement et que le Distributeur propose cette possibilité au client dans tous les cas, sans égard à la date à laquelle l'interruption de service pourrait avoir lieu, le cas échéant;

MISE EN CONTEXTE- INTERRUPTION DE SERVICE

L'article 9.3.4 de la proposition de Gazifère précise les circonstances selon lesquelles une interruption de service peut avoir lieu. Plus précisément, Gazifère y indique qu'une interruption de service est possible si elle ne reçoit pas le montant exigé dans l'avis final ou convenu dans une entente de paiement. Elle indique également que le client a l'obligation d'en d'aviser le propriétaire de l'immeuble de l'interruption de service, le cas échéant (Doc. expl., CDS, p.32).

Gazifère soumet également qu'une interruption de service est possible en période hivernale, plus précisément entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante, pour tout client de gaz naturel y compris les clients utilisant le gaz naturel pour le chauffage de l'espace lorsqu'une entente de paiement entre Gazifère et le client n'est pas conclue ou si le client fait défaut de respecter l'entente de paiement conclue avec Gazifère.

Jusqu'à présent, nous avons tenté de limiter, dans la mesure du possible, toute comparaison entre les distributeurs de gaz naturel et le distributeur d'électricité. Toutefois, dans le cas de l'interruption de service, laquelle a des répercussions importantes pour la clientèle à faible revenu ou la clientèle en difficulté de paiement, nous ne pouvons négliger de souligner certaines divergences de pratique importantes entre ces distributeurs. Nous limiterons notre comparaison à ce sujet sur deux éléments essentiels liés à l'interruption de service. En premier lieu, nous aborderons le sujet de la définition même de ce qui est considéré comme étant la période hivernale. La deuxième distinction importante portera sur la possibilité même pour un distributeur québécois d'interrompre le service d'un client d'usage domestique en période hivernale. Nous considérons que celles-ci constituent deux distinctions d'ordre fondamental entre les Conditions de service proposées par les Distributeurs de gaz naturel et Hydro-Québec.

Même si Gazifère ne précise pas ce que constitue une période hivernale dans les définitions de la section 1 de ses Conditions de service, par le fait même qu'elle se réfère, dans au moins trois articles de sa proposition,⁹ à la période se situant entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante, nous pouvons en déduire que cette dernière est considérée par Gazifère comme constituant la période hivernale.

Puisque la fixation des dates de la période hivernale pourrait avoir des répercussions importantes lors de l'exigence d'un dépôt ou de l'interruption de service, et compte tenu du fait qu'un client qui utilise le gaz naturel pour des fins de chauffage pourrait se voir sans service durant cette période, la fixation de cette période est essentielle. Il est impératif que la période

⁹ Ces articles sont 4.9.2 portant sur les contrats qui ne sont pas écrits, article 9.3.2 portant sur l'avis final lors du recouvrement et article 9.3.4 portant sur l'interruption de service pour non paiement.

hivernale soit fixée afin de tenir compte, dans la mesure du possible, des rigueurs de l'hiver québécois. Compte tenu que les Conditions de service du Distributeur d'électricité actuellement en vigueur précisent déjà ce que constitue une période hivernale et que cette période se situe entre le 1^{er} décembre et le 31 mars de l'année suivante, Gazifère devrait, au minimum, ajuster les dates qu'elle propose afin d'élargir la période hivernale jusqu'au 31 mars.

Deuxièmement, en 2004, Gazifère a procédé à 730 interruptions de service suite à un avis final (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.47). Puisque le Distributeur effectue un nombre important d'interruptions de service, il est primordial que celles-ci n'aient pas lieu en période hivernale lorsque les risques aux clients et les dommages à la propriété sont accrus dû au gel. Bien que Gazifère affirme n'avoir effectué aucune interruption de service aux clients résidentiels utilisant le gaz naturel pour des fins de chauffage lors de la période hivernale en raison du non paiement des sommes dues, lors des 5 dernières années (Rép. aux DDR OC/ACEF, p.49), et nonobstant l'assertion que, « de façon générale », elle n'interrompt pas le service des clients résidentiels durant cette période (*ibid*), elle tient quand même à laisser une ouverture à cette possibilité dans les Conditions de service. Il n'en est pas de même pour le distributeur d'électricité. Soulignons qu'en vertu de l'article 96.1 des Conditions de service applicables à ce dernier, la précision suivante est apportée :

« Entre le 1er décembre et le 31 mars inclusivement, Hydro-Québec [...] n'interrompt pas la fourniture ou la livraison ni ne refuse de fournir ou de livrer de l'électricité, à une résidence principale occupée par un client résidentiel dont le système de chauffage requiert l'électricité » (article 96.1 du Règlement 634).¹⁰

Tel que nous l'avons soulevé auparavant dans le présent document de proposition d'OC/ACEF, le gaz naturel est un service aussi essentiel pour les clients des distributeurs gaziers que l'est l'électricité pour les clients d'Hydro-Québec, surtout si les clients du Distributeur de gaz utilisent cette source d'énergie pour des fins de chauffage. Il devrait donc être interdit, dans tous les cas

¹⁰ Notons que cet article est applicable, entre autre, dans le cas où un client ne paie pas sa facture à échéance ou ne se conforme pas au conditions d'une entente de paiement. Voir Hydro-Québec, « Conditions de service : usage résidentiel (domestique) », p.31, en vigueur au 15 février 2003, disponible au : http://www.hydroquebec.com/publications/fr/reglement/fourniture/pdf/usage_domestique.pdf

et par tous les distributeurs québécois réglementés du Québec, d'interrompre le service fourni lorsque celui-ci est utilisé pour les fins de chauffage et à une résidence principale. D'ailleurs, si un client ayant conclu une entente de paiement avec le Distributeur ne la respectait pas, le défaut de paiement ne devrait pas systématiquement être interprété comme étant dû à un manque de volonté de la part du client. Il est tout à fait envisageable qu'un client ne soit pas en mesure de respecter une entente de paiement conclue avec Gazifère, malgré sa bonne volonté de le faire. La sécurité et le bien-être de ce client, et celui des autres occupants à une même adresse de service utilisant le gaz naturel pour des fins de chauffage, ne devraient pas être mis à risque pour la simple raison qu'un distributeur veut récupérer les sommes exigées.

PROPOSITIONS

L'intervenante propose d'ajouter à la liste de définitions, dans la section 1 des Conditions de service proposées par le Distributeur, **la définition de période hivernale, laquelle devrait se situer entre le 1^{er} décembre et le 31 mars de l'année suivante**, à l'instar des Conditions de service du distributeur en électricité.

De plus, OC/ACEF est d'avis que, durant la période hivernale telle que précisée dans le paragraphe précédent, le Distributeur ne devrait jamais avoir la possibilité d'interrompre le service d'un client résidentiel se desservant de gaz naturel pour les fins de chauffage, à une résidence principale, en raison du non paiement des sommes dues et échues. Il est nettement insuffisant que l'interruption de service pour ces clients ne soit évitée que dans les cas où une entente de paiement serait conclue et respectée par le clients de Gazifère. De la même manière que les clients du Distributeur d'électricité doivent pouvoir bénéficier de ce service essentiel en période d'hiver, les distributeurs de gaz naturel ne devraient pas avoir la possibilité de mettre à risque la santé et le bien-être de ses clients durant la période de l'année où le besoin de chauffage est le plus critique. De plus, un propriétaire dont le locataire est en défaut de paiement pourrait se voir pénalisés par une interruption de service en période hivernale en raison des risques accrus de dommages à la propriété dus au gel (Rép. aux DDR Régie, p.7).

7

7-PROCÉDURE DE PLAINTES**MISE EN CONTEXTE**

À la dernière page du document de Conditions de service, le Distributeur apporte la précision suivante :

« 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 à la Loi sur la Régie » (Doc. expl., CDS, p.33).

PROPOSITIONS

L'intervenante soumet qu'il est primordial d'inclure la procédure d'examen de plaintes mise en place par SCGM dans un article précis des Conditions de service. En effet, dans un souci de transparence des droits du client, le droit de recourir au processus de plaintes devrait être explicité de façon claire et être accessible pour les clients afin qu'un plus grand nombre d'entre eux puissent exercer ce droit, le cas échéant. Les différentes étapes prévues dans ce processus devraient également être définies de façon détaillée dans les Conditions de service du Distributeur.

L'intervenante considère que le droit de recourir au processus de plaintes n'est pas suffisamment connu auprès de la clientèle qu'elle représente en raison de sa diffusion actuelle limitée.

8

CONCLUSION

Sommairement, entre autres, pour les raisons soulevées tout au long de ces propositions, Option consommateurs et l'ACEF de l'Outaouais sont d'avis que les Conditions de services proposées par Gazifère dans le cadre de la présente cause, manquent souvent de flexibilité vis-à-vis l'ensemble des consommateurs résidentiels.

Bien entendu, nous avons effectué des propositions de bonification à la proposition actuelle du Distributeur, entre autre, dans le but d'assurer une cohérence entre les objectifs visés et les résultats escomptés et ce dans l'intérêt de tous les consommateurs.

Nous tenons à préciser que l'absence de propositions ou de commentaires à l'égard de certaines propositions soumises par Gazifère ne doit pas être interprétée comme signifiant notre adhésion.

Par conséquent, nous nous réservons le droit d'émettre des commentaires additionnels sur les propositions suggérées dans le présent document mais également par rapport aux autres propositions du Distributeur, à la lumière de toute la preuve présentée.