

Régie de l'énergie  
DOSSIER: R-3523-2003  
DÉPOSÉE EN AUDIENCE  
Date: 16 juin 2006  
Pièces n°: OC/ACEF-2  
document 5

## Chapitre 9 : Recouvrement

### Présentation de OC/ACEF

Par: Jannick Desforges  
Option consommateurs

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

Pièce OC/ACEF-2, doc. 5

Présentation de OC-ACEF  
R-3523-2003

1

## Article 9.1 Entente de paiement

Nouvelle proposition des distributeurs

« En tout temps, le client peut contacter Gaz Métro/Gazifère afin de lui proposer une entente de paiement visant à répartir les sommes dues en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période de l'accord. » (SCGM-1, doc. 4.2, p.5 et GI-1, doc.1.3, p.23).

### **Propositions d'OC/ACEF :**

- L'obligation d'informer le consommateur de la possibilité de conclure une entente de paiement est essentiel.
- Il est également important de préciser que l'entente doit respecter la capacité de payer du client (OC-1, doc.1, p.10, OC-1, doc.2, p.11)

### **Nouvelle proposition d'ajout à la fin du paragraphe:**

« Gaz Métro/Gazifère informe le client de cette possibilité sur tout avis de recouvrement qui lui est transmis par écrit et lors de toute communication verbale. L'entente doit, dans la mesure du possible, respecter la capacité de payer du client. »

## Article 9.2

### Défaut de paiement

« Le client doit acquitter immédiatement tout montant total impayé à la date limite de paiement. » (SCGM-1, doc. 4.2, p.5 et GI-1, doc.1.3, p.23).

#### **Nouvelle proposition d'OC/ACEF :**

- Pour des fins de clarté, OC/ACEF propose l'ajout suivant à la fin de cette phrase : « **ou conclure une entente de paiement.** »

3

## Article 9.3

### 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. » (SCGM-1, doc. 4.2, p.5 et GI-1, doc.1.3, p.23).

#### **Proposition d'OC/ACEF :**

- Les clients qui concluent une entente de paiement avec les Distributeurs devraient explicitement être exonérés du paiement du supplément de recouvrement.

#### **OC/ACEF propose la formulation suivante:**

- « À défaut d'entente de paiement entre le client et le distributeur, un supplément de recouvrement dont le taux est prévu aux Tarifs, est ajouté au solde impayé, trois jours suivant la date limite de paiement de la facture. » (OC-1, doc.1, p.38 et OC-1, doc.2, p.41)

4

## Article 9.4 Étapes de recouvrement

### 9.4.1 Avis de recouvrement

#### 9.4.1 (Gazifère)

« **Rappel**: Lorsqu'une facture demeure impayée après la date limite de paiement, un rappel apparaît **sur la prochaine facture** du client. » (GI-1, doc.1.3, p.23)

#### 9.4.1 (Gaz Métro)

« **Rappel**: Lorsqu'une facture demeure impayée après la date limite de paiement, Gaz Métro envoie par écrit un rappel à l'adresse de facturation **ou** procède à un rappel téléphonique. » (SCGM-1, doc. 4.2, p.5)

#### **Propositions modifiées d'OC/ACEF :**

- La première étape de recouvrement devrait nécessairement inclure un **rappel** apparaissant **sur la prochaine facture du client et peut procéder à un rappel téléphonique.** (OC-1, doc.1, p.39)
- **La possibilité de conclure une entente de paiement devrait être précisée dans cet avis initial et tout avis subséquent.**

## 9.4.1 Avis de recouvrement

### Rappel et avis de rappel (suite)

#### 9.4.1 (Gazifère)

« **Avis de rappel**: En cas de non paiement de la facture suite à l'envoi du rappel, Gazifère envoie un avis écrit à l'adresse de facturation sous pli séparé de la facture. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu. » (GI-1, doc.1.3, p.23)

#### 9.4.1 (Gaz Métro): **Aucun avis de rappel**

#### **Propositions modifiées d'OC/ACEF :**

- À l'instar de Gazifère, SCGM devrait procéder à un **avis de rappel, écrit et sous plis séparé de la facture,** avant d'envoyer l'avis final (OC-1, doc.1, pp.39-40);
- Chacune des étapes énumérées à l'article 9.4.1 devrait préciser des  **périodes de temps minimales**  devant s'écouler entre chacune des étapes.

## 9.4.1 Avis de recouvrement Avis final (Gazifère)

### 9.4.1 (Gazifère)

« **Avis final:** En cas de non paiement de la facture suite à l'envoi du rappel et de l'avis de rappel, Gazifère **livre un avis final** au client à usage domestique à l'adresse de facturation. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu. ». (GI-1, doc.1.3, p.23)

### **Remarques d'OC/ACEF :**

- Ce premier paragraphe de Gazifère **manque de précision**, il pourrait laisser sous entendre qu'il s'agit d'une visite à domicile, ce qui serait dans les faits une visite de perception;
- De plus, Gazifère devrait utiliser un moyen de transmission pour l'avis final **dont elle pourra faire la preuve**, le cas échéant.

7

## 9.4.1 Avis de recouvrement Avis final (Gaz Métro)

### 9.4.1 (Gaz Métro):

« **Avis final:** En cas de non paiement de la facture suite au rappel, Gaz Métro envoie un avis final écrit, dans le cadre d'un envoi distinct, à l'adresse de facturation en utilisant un moyen d'envoi dont elle pourra faire la preuve. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu. » (SCGM-1, doc. 4.2, p.5)

### **Propositions modifiées d'OC/ACEF :**

- Le premier paragraphe de l'avis final proposé par SCGM est plus clair que celui de Gazifère;
- Nous demandons à la Régie d'approuver le premier paragraphe portant sur l'avis final, y compris la modification, proposés par SCGM. Ce paragraphe devrait s'appliquer aux CDS des 2 distributeurs.

8

## 9.4.1 Avis de recouvrement Avis final (suite)

### 9.4.1 (suite):

« **Avis final:** ...Avant de procéder à une interruption de service pour non paiement entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> mars de l'année suivante, Gaz Métro/Gazifère contacte le client à usage domestique qui utilise le gaz naturel pour le chauffage de l'espace afin de lui proposer une entente de paiement. » (SCGM-1, doc. 4.2, p.5 et nouveau paragraphe proposé par Gazifère: GI-1, doc.1.3, p.23)

### **Propositions d'OC/ACEF :**

- Puisque les interruptions de service ne devraient jamais avoir lieu en période hivernale, sans exception, OC/ACEF propose de retirer de ce paragraphe la précision d'une période. Ainsi le texte devrait se lire comme suit:  
« Avant de procéder à une interruption de service pour non paiement, Gaz Métro/Gazifère contacte le client à usage domestique afin de lui proposer une entente de paiement. »

9

## 9.4.1 Avis de recouvrement Avis final (Gazifère)

### 9.4.1 (Gazifère, suite)

« **Avis final:** [...] Lorsque Gazifère est ou a été en processus de recouvrement pour des dettes antérieures d'un client à l'adresse de service actuelle de ce client dans la dernière année ou lorsqu'un client a laissé des sommes dues à une adresse antérieure et que ces sommes demeurent impayées, Gazifère se réserve le droit d'envoyer l'avis final sans avoir procédé au rappel et à l'avis de rappel.

Gazifère facture les frais d'avis de rappel prévus aux Tarifs. » (GI-1, doc.1.3, p.23)

### **Propositions d'OC/ACEF :**

- **L'ensemble du texte ci-haut devrait être retiré des CDS de Gazifère** (OC-1, doc.2, pp.42-44);
  - Toutes les étapes de recouvrement devraient toujours être appliquées qu'il s'agisse ou non d'un client qui a déjà été en processus de recouvrement;
  - OC/ACEF s'oppose à la facturation des frais de rappel et ces frais devraient être supprimés du texte des Tarifs

10

### 9.4.3 Visite de Perception (Gaz Métro)

#### 9.4.3 (sic) Visite de perception

« Lorsque la facture n'est pas entièrement payée suite à l'avis final et qu'il n'y a aucune entente de paiement ou encore que cette entente n'est pas respectée, Gaz Métro peut faire une visite de perception à l'adresse de service, afin de percevoir les sommes exigibles... » (SCGM-1, doc. 4.2, p.6).

#### Propositions d'OC/ACEF :

- **L'ensemble de cet article texte devrait être retiré des CDS de Gaz Métro** (OC-1, doc.2, pp.42-44);
  - OC/ACEF n'appuie aucun élément de cette proposition d'article, ni des dernières modifications apportées;
  - Gazifère n'effectue plus de visites de perception depuis Juillet 2005 (GI-1, doc.6, p.43);
  - Les « Frais de recouvrement à domicile », de 20\$, devraient être supprimés du texte des Tarifs (**Article 7.5 des Tarifs de SCGM**)

11

### Article 9.4.4 (SCGM) et 9.4.3 (Gazifère) Interruption pour non paiement

« Lorsqu'il y a non paiement du montant exigé dans l'avis final ou convenu dans une entente de paiement, Gazifère peut interrompre le service de gaz naturel. En ce cas, Gazifère demande au client d'en aviser le propriétaire de l'immeuble visé par l'interruption, s'il y a lieu. » (GI-1, doc.1.3, p.24)

« Au moment de la visite de perception, lorsqu'il y a non paiement du montant exigé dans l'avis final ou convenu dans une entente de paiement, Gaz Métro peut interrompre le service de gaz naturel. En ce cas, Gaz Métro demande au client d'en aviser le propriétaire de l'immeuble visé par l'interruption, s'il y a lieu. » (SCGM-1, doc. 4.2, p.6)

#### Nouvelles propositions d'OC/ACEF :

- La visite de perception devrait être éliminée de l'article de SCGM
- La possibilité de renégocier une entente de paiement, afin d'éviter une interruption de service, devrait être explicitée dans ces articles.
- Les Distributeurs doivent eux-aussi avoir l'obligation d'aviser le propriétaire de l'immeuble lorsqu'une interruption de service a lieu. (appui à la proposition de l'UC)

12

## Interruption pour non paiement Période hivernale

«Toutefois, entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> mars de l'année suivante, Gaz Métro/Gazifère ne peut interrompre le service de gaz naturel du client qui en fait un usage domestique, pour le chauffage de l'espace, que dans les cas suivants:

- le client et Gaz Métro /Gazifère n'ont pas conclu d'entente de paiement; ou
- le client ne respecte pas une entente de paiement conclue avec Gaz Métro/Gazifère.» (SCGM-1, doc. 4.2, p.6 et GI-1, doc.1.3, p.24)

### Position d'OC/ACEF :

- OC/ACEF **s'oppose** dans tous les cas, **sans exception** et sans équivoque **aux interruptions de service** aux clients à usage domestique utilisant le gaz naturel pour le chauffage de l'espace en période hivernale (OC-1, doc.1, pp. 41-44 et OC-1, doc.2, pp.43-46).

13

## Interruption pour non paiement Période hivernale (suite)

### Propositions d'OC/ACEF :

- OC/ACEF est d'avis que la période hivernale doit **minimalement** correspondre à la période hivernale de Distributeur d'électricité, soit du **1<sup>er</sup> décembre au 31 mars**;
- OC/ACEF propose que la définition modifiée de « période hivernale » soit ajoutée au chapitre 1 des CDS des distributeurs;
- À l'instar de la pratique actuelle du Distributeur d'électricité, OC/ACEF demande à la Régie que soient interdites, en période hivernale, les interruptions de service aux clients à usage domestique utilisant le gaz naturel pour le chauffage de l'espace.

14

## Interruption pour non paiement Article proposé par OC/ACEF

Cet article devrait remplacer l'article 9.4.3 des Distributeurs

« Lorsqu'il y a non paiement du montant exigé dans l'avis final ou convenu dans une entente de paiement, Gaz Métro/Gazifère peut interrompre le service de gaz naturel. En ce cas, Gaz Métro/Gazifère demande au client d'en aviser le propriétaire de l'immeuble visé par l'interruption, s'il y a lieu. Gaz Métro/Gazifère avise également le propriétaire de l'immeuble dans les trente jours de l'interruption.

Gaz Métro/Gazifère n'interrompt pas le service de gaz naturel du client qui en fait un usage domestique dans les cas suivants:

- le client et GazMétro/Gazifère ont conclu une entente de paiement; et
- le client respecte l'entente de paiement conclue avec GazMétro/Gazifère ou renégocie une nouvelle entente de paiement.

Toutefois, entre le 1er décembre et le 31 mars de l'année suivante, Gaz Métro/Gazifère n'interrompt pas le service de gaz naturel du client qui en fait un usage domestique pour le chauffage de l'espace. »

15

## Article 9.5 Remise en service

« Suite à une interruption de service pour non paiement, Gaz Métro/Gazifère procède à la remise en service lorsque le client paie les sommes exigibles, les frais de remise en service prévus aux Tarifs et le dépôt, s'il y a lieu. » (SCGM-1, doc. 4.2, p.6 et GI-1, doc.1.3, p.24)

### **Nouvelles propositions d'OC/ACEF :**

- Supprimer l'exigence d'un dépôt en raison du non paiement d'une facture à échéance.
- La possibilité de conclure une entente de paiement qui respectera la capacité de payer du client doit être incorporée.

### **OC/ACEF propose le texte suivant:**

- « Suite à une interruption de service pour non paiement, Gaz Métro/Gazifère procède à la remise en service lorsque le client paie les sommes exigibles et les frais de remise en service prévus aux Tarifs ou conclue une entente de paiement. L'entente doit, dans la mesure du possible, respecter la capacité de payer du client. »

16