

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3523-2003
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date:
Pièces n°:

le juin 2006

OC/ACEF-2
document 2

Chapitre 6: Facturation

Présentation de OC/ACEF

Par: Cristina Romanelli
Econalysis Consulting Services

R-3523-2003 Conditions de service des distributeurs de gaz
Pièce OC/ACEF-2, doc. 2

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

1

Article 6.1.3

Correction d'une erreur

(Nouveaux ajouts proposés par les Distributeurs)

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

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

Lorsque la correction donne lieu à un montant dû à Gaz Métro par le client, ce dernier peut étaler ses paiements sur une période équivalente à la période de refacturation. » (SCGM-1, doc.4.1, p.4)

Nouvel ajout proposé par OC/ACEF :

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

Article 6.1.3

Correction d'une erreur (suite)

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

Proposition d'article modifié OC/ACEF :

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

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

3

Article 6.1.4

Période de facturation visée par la correction

« Lorsque la correction de la facturation occasionne un montant à payer par le client, la période visée par la correction rétroactive ne peut excéder trois ans à partir de la date à laquelle...

[...] le client est informé des résultats de l'analyse prévue à l'article 6.1.3.» (SCGM-1, doc. 4.1, p.4)

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

Nouvelle proposition d'OC/ACEF:

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

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

4

Article 6.1.4 (1^{ère} puce)

Période de facturation visée par la correction

- « Toutefois, la correction rétroactive s'applique à toute la période affectée par l'erreur dans les cas suivants :
- Gaz Métro/Gazifère n'a pas pu procéder à la lecture de l'appareil de mesurage, parce qu'elle n'a pu exercer son droit d'accès à l'appareil de mesurage et qu'elle n'a pas, non plus, obtenu cette lecture du client; (SCGM-1, doc. 4.1, p.4 et GI-1, doc.1.2, p.16)

Nouveau texte proposé par OC/ACEF:

▪ Appui à la proposition de l'UC

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

Article 6.1.4 (2^{ème} puce)

Période de facturation visée par la correction

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

Proposition d'OC/ACEF :

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

Nouvelle formulation proposée par OC/ACEF :

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

Article 6.1.4 (3^{ème} puce)

Période de facturation visée par la correction

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

Proposition d'OC/ACEF :

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

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

7

Article 6.1.4 (4^{ème} puce)

Période de facturation visée par la correction

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

Proposition d'OC/ACEF:

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

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

8

Article 6.3.3 (Gaz Métro) Regroupement des factures

« Le client peut demander à Gaz Métro de regrouper ses factures aux fins de leur transmission. Gaz Métro est autorisée à facturer au client les frais réels de ce service. Le cas échéant, Gaz Métro informe le client des frais qui pourraient s'appliquer avant qu'elle ne procède au regroupement des factures. » (SCGM-1, doc. 4.1, p.5)

Proposition d'OC/ACEF:

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

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

9

Article 6.3 (Gazifère) Transmission de la facture au client

Article 6.3.3 (Gazifère)

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

Proposition d'OC/ACEF :

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

R-3523-2003

10

Article 6.3 (suite)

Transmission de la facture au client

Proposition d'ajout d'OC/ACEF :

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