

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

*Demande relative aux Conditions de service des distributeurs de gaz naturel*

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

**portant sur les**

**Conditions de service de SCGM**

Déposé le 11 janvier 2006

Pièce OC/ACEF-1, Document 1

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1- INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>2-SECTION 2- RÉSEAU DE DISTRIBUTION ET FRAIS DE RACCORDEMENT .....</b>	<b>3</b>
<b>MISE EN CONTEXTE.....</b>	<b>3</b>
<b>ACCESSIBILITÉ AU RÉSEAU DE DISTRIBUTION - OBLIGATIONS DU CLIENT.....</b>	<b>3</b>
PROPOSITIONS .....	6
<b>MISE EN CONTEXTE- RACCORDEMENT OU MODIFICATION DU RÉSEAU .....</b>	<b>6</b>
PROPOSITIONS .....	7
<b>3-DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL ET CONTRAT.....</b>	<b>9</b>
<b>MISE EN CONTEXTE- CONDITIONS À L'ACCEPTATION D'UNE DEMANDE DE SERVICE.....</b>	<b>9</b>
PROPOSITIONS .....	11
<b>MISE EN CONTEXTE- INFORMATIONS À FOURNIR POUR LA DEMANDE DE SERVICE ET POUR         LE DÉPÔT.....</b>	<b>11</b>
PROPOSITIONS .....	14
<b>MISE EN CONTEXTE- FRAIS DE RACCORDEMENT .....</b>	<b>14</b>
PROPOSITIONS .....	16
<b>MISE EN CONTEXTE- ABANDON D'UN PROJET DE RACCORDEMENT.....</b>	<b>18</b>
PROPOSITIONS .....	19
<b>MISE EN CONTEXTE- CONCLUSION ET ENTRÉE EN VIGUEUR ET RESPONSABILITÉ DE         PAIEMENT .....</b>	<b>20</b>
PROPOSITIONS .....	22
<b>MISE EN CONTEXTE-DURÉE .....</b>	<b>24</b>
PROPOSITION .....	24
<b>MISE EN CONTEXTE-FORCE MAJEURE .....</b>	<b>25</b>
PROPOSITIONS .....	25
<b>4-PAIEMENTS.....</b>	<b>27</b>
<b>MISE EN CONTEXTE- DATE LIMITE ET FAÇONS D'EFFECTUER LE PAIEMENT.....</b>	<b>27</b>
PROPOSITIONS .....	28
<b>MISE EN CONTEXTE- MODE DE PAIEMENT ÉGAUX .....</b>	<b>29</b>
PROPOSITIONS .....	31

<b>5-DÉPÔTS EXIGÉS PAR GAZ MÉTRO .....</b>	<b>33</b>
<b>MISE EN CONTEXTE-EXIGIBILITÉ D'UN DÉPÔT POUR USAGE DOMESTIQUE .....</b>	<b>33</b>
PROPOSITIONS .....	35
<b>MISE EN CONTEXTE-MONTANT DU DÉPÔT POUR USAGE DOMESTIQUE .....</b>	<b>36</b>
PROPOSITIONS .....	37
<b>6-PROCÉDURE DE RECOUVREMENT ET INTERRUPTION DE SERVICE .....</b>	<b>38</b>
<b>MISE EN CONTEXTE- SUPPLÉMENT DE RECOUVREMENT .....</b>	<b>38</b>
PROPOSITIONS .....	38
<b>MISE EN CONTEXTE- ÉTAPES DE RECOUVREMENT ET VISITE DE PERCEPTION .....</b>	<b>39</b>
PROPOSITIONS .....	40
<b>MISE EN CONTEXTE- INTERRUPTION DE SERVICE .....</b>	<b>41</b>
PROPOSITIONS .....	44
<b>7-PROCÉDURE DE PLAINTES.....</b>	<b>45</b>
<b>MISE EN CONTEXTE.....</b>	<b>45</b>
PROPOSITIONS .....	45
<b>8-CONCLUSION .....</b>	<b>46</b>

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"), Gazifère Inc. et la Société en Commandite Gaz Métro (ci-après SCGM, Gaz Métro 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 accorder, 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. Ainsi, le présent document ne vise que les Conditions de service proposées par SCGM.

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

- Section 2 de la proposition de SCGM portant sur le réseau de distribution;
- Section 4 (et, en partie, la section 7) de la proposition de SCGM portant sur la demande de service de gaz naturel et le contrat;
- Section 7 de la proposition de SCGM portant sur le paiement;
- Section 8 de la proposition de SCGM portant sur les dépôts exigés par Gaz Métro;
- Section 9 de la proposition de SCGM 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.

Cependant, l'ensemble de nos propositions par rapport aux Conditions de services proposées par SCGM 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.

## 2

**SECTION 2- RÉSEAU DE DISTRIBUTION ET FRAIS DE RACCORDEMENT****MISE EN CONTEXTE**

Selon le texte proposé par Gaz Métro 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 Gaz Métro. La première partie du texte proposé consoliderait l'articles 6.2, Annexe A du contrat type, 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 (SCGM-1, doc.2, p.10). Ce paragraphe est suivi de l'obligation explicite du client de devoir informer immédiatement Gaz Métro de toute « situation anormale » sur le réseau de distribution du Distributeur (SCGM-1 doc. 3, page 8).

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. La seule explication qu'il a fournie est « toute situation qui semble inhabituelle pour le client » (SCGM-1, doc.3.1, p.2). Si SCGM 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 circonstances, tels qu'un bruit inhabituel provenant des tuyaux, une odeur anormale ou toute autre situation inhabituelle, doivent être communiquées immédiatement à Gaz Métro.

**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 SCGM, tel

qu'exprimé par cette dernière, surtout s'il s'agit d'une question de maintien de la sécurité publique (SCGM-1, doc.3.1, pp.2-3). Cependant, le texte proposé par SCGM 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 que le terme était utilisé pour signifier que le client ne devait pas « ériger de structures (ex.: cabanon, terrasse) ou faire de l'entreposage (ex.: accessoires de 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). Cette définition, telle que précisée par SCGM, nous apparaît constituer une demande justifiée de la part du Distributeur. Néanmoins, ce dernier a également concédé que, même si elle ne visait pas la situation décrite par SCGM, « l'expression « rendre accessible » pourrait également être interprétée à la lumière de l'article 2.14 (5) du *Code de Construction* ». L'article cité définit cette expression de la manière suivante :

«... à portée de la main, sans qu'il soit nécessaire de grimper, d'enlever un obstacle ou d'utiliser une échelle mobile. » (SCGM-1, doc. 3.1 p.2).

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

Il est à souligner également que le Distributeur pourrait accéder à la propriété privée du client sans le consentement explicite de ce dernier « lorsque la sécurité du public ou de l'approvisionnement est en cause (intervention d'urgence) » (SCGM-1, doc.3.1, 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, pour sa part, qui pourrait recevoir une visite imprévue d'un employé de Gaz Métro 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 l'employé de Gaz Métro, 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 Gaz Métro 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, Gaz Métro devra 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 Gaz Métro dans la sous-section ci-après.

## PROPOSITIONS

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

Texte proposé par SCGM	Texte proposé par OC/ACEF
<p>Le client doit rendre accessible le réseau de distribution à Gaz Métro en tout temps et doit maintenir les lieux de façon à permettre l'opération du réseau par Gaz Métro conformément à la législation applicable.</p> <p>Le client qui constate une situation anormale sur le réseau de distribution doit en informer immédiatement Gaz Métro.</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 Gaz Métro</u> <del>doit rendre accessible le réseau de distribution à Gaz Métro en tout temps</del> et doit, <u>dans la mesure du possible,</u> maintenir les lieux de façon à permettre l'opération du réseau par Gaz Métro conformément à la législation applicable.</p> <p><u>Dans la mesure du possible,</u> <del>Le</del> le client qui constate une situation anormale sur le réseau de distribution doit en informer immédiatement Gaz Métro, <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 Gaz Métro, portant sur les définitions.

### **MISE EN CONTEXTE- RACCORDEMENT OU MODIFICATION DU RÉSEAU**

Dans la section 2 portant sur les modifications au réseau de distribution (SCGM-1, doc.2, p.11) ainsi que dans la section 4 portant sur une demande de service de gaz naturel (SCGM-1, doc.2, p.23) SCGM propose de modifier le texte actuellement en vigueur en précisant 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 (SCGM-1, doc.2, p.12) ou à un raccordement au réseau (SCGM-1, doc.2, pp.28-29) uniquement si une demande explicite est effectuée par ce dernier plutôt que de lui fournir ces détails de façon systématique.

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 » (SCGM-1, doc.2.1, p.1).

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, ci après.

**Tableau II : Modifications proposées à la section 2 de la proposition de SCGM**

Texte proposé par SCGM	Texte proposé par OC-ACEF
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	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 Gaz Métro toute preuve en attestant.  Lorsque Gaz Métro 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.	fournir à Gaz Métro, <u>sur demande</u> , toute preuve en attestant. Lorsque Gaz Métro déplace son réseau de distribution à la suite d'une demande du client, elle peut lui facturer le coût des travaux. <del>Elle l'informe qu'elle peut lui fournir sur demande,</del> <u>Lorsque le coût des travaux sont facturés au client, Gaz Métro lui fourni</u> le détail du calcul du coût des travaux.
--	--

Afin d'uniformiser le texte et la pratique de Gaz Métro 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 précisée dans le tableau III à l'article 4.1.1.2 de la proposition du Distributeur.

**Tableau III : Modifications proposées à la section 4 de la proposition de SCGM**

Texte proposé par SCGM	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 Gaz Métro 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> <del>Elle</del> doit fournir à Gaz Métro 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.

## 3

**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, Gaz Métro 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 Gaz Métro 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 Gaz Métro à défaut d'exécution de la décision de la Régie du logement » (SCGM-1, doc.2, pp.24-25).

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 » (SCGM-1, doc.3.12, p.3).

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 (SCGM-1, doc.2, p.69).

En ce qui a trait à la deuxième condition, nous apprécions que la notion d'entente de paiement y 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 (SCGM-1, doc. 3.12, p.2). Cependant, afin de pouvoir s'acquitter de l'obligation de payer ces sommes, le propriétaire doit nécessairement faire exécuter la décision de la Régie du logement visant l'éviction ou la reprise du logement. Tout effort visant un assouplissement des pratiques actuelles à cet égard est méritoire et est pleinement encouragé..

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 Gaz Métro.** De plus, l'intervenante propose que soit précisé, dans le texte de l'article, 4.1.2 ou ailleurs dans les Conditions de service 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 article 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 Gaz Métro 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 Gaz Métro
- Dernière adresse occupée au cours des douze mois précédant la demande
- Lecture de l'appareil de mesurage (SCGM-1, doc. 2, p.26)

Gaz Métro 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 demander un dépôt comme condition à l'acceptation de sa demande de service (SCGM-1, doc.3, p.14).

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

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.

Le Distributeur justifie l'exigence de la date de naissance couplé au nom et prénom et à l'adresse antérieure en affirmant que celles-ci permettent d'identifier « de façon unique et spécifique le client qui fait une demande de service auprès de SCGM » (SCGM-1, doc.3.13, p.2). Cette identification permettrait d'éviter toute confusion entre deux clients dont les noms et prénoms seraient identiques, permettant ainsi au Distributeur de ne pas facturer des sommes impayées par un client à un autre client du même nom et prénom.

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 ».

SCGM reconnaît qu'elle n'a pas 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. Selon SCGM, la date de naissance couplée à l'adresse antérieure sont les « seules questions qui répondent au besoin d'identification unique et spécifique » recherché (SCGM-1, doc.3.13, p.3). Cependant, Gaz Métro affirme avoir déjà tenté d'offrir cette possibilité au client en cours de contrat mais, selon elle et sans offrir de précisions à cet effet, les résultats de l'essai n'auraient pas été concluants (*ibid*). 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. SCGM 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* lesquels 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). Pourtant, dans le cas où un client refusait de dévoiler

son numéro d'assurance sociale, SCGM admet ne pas refuser de le desservir, cependant elle pourrait demander au client d'exprimer ce refus par écrit (SCGM-1, doc.3.33, p.1).

## **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 Gaz Métro
- 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 Gaz Métro 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 Gaz Métro 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 à l'obligation de fournir son numéro d'assurance sociale.

## **MISE EN CONTEXTE- FRAIS DE RACCORDEMENT**

Par le biais de l'article 4.3.1 (SCGM-1, doc.2, p.28), SCGM précise que le client peut se voir demander une contribution financière lorsqu'un raccordement n'est pas jugé rentable. Alors qu'elle 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, SCGM précise que le nombre annuel de demandes de contributions financières à des clients résidentiels ne dépasse pas 10, ce qui représente environ 0.16 % de l'ensemble des nouveaux clients à chaque année (SCGM-1, doc.3.14, p.2).

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 (sans intérêts) au cours du contrat (SCGM-1, doc.2, p.28). Rappelons également que, dans sa proposition, Gaz Métro 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, Gaz Métro 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 » (SCGM-1, doc.2, p.29). Par la suite, SCGM propose d'ajouter que malgré la contribution financière pouvant être déboursée par le client, le Distributeur demeure propriétaire exclusif du réseau de distribution.

Soulignons que Gaz Métro affirme qu'aucune modalité n'est mise en place pour les clients qui n'ont pas les moyens de déboursier les sommes demandées, le cas échéant. Elle affirme d'ailleurs que « le raccordement pourrait ne pas avoir lieu » (SCGM-1, doc.3.15, p.1). Gaz Métro accepterait, néanmoins, de conclure une entente de paiement avec ces clients (SCGM-1, doc.3.15, p.2). Il est important de noter que le texte actuel de l'article 4.3 des Tarifs de Gaz Métro 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  $\$/m^3$  et récupérée sur la durée du contrat. À défaut d'entente, le client peut recourir à la Régie » (SCGM-1, doc.2, p. 29).

Étant donné que les clients n'ayant pas les moyens de déboursier les sommes exigées n'ont aucun recours autre 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 de leur contrat. Autrement, un client à faible revenu pourrait se voir refuser un service essentiel en raison du simple fait qu'il est un client à revenu modeste.

## PROPOSITIONS

Compte tenu de la faible proportion de nouveaux clients résidentiels qui désirent se raccorder au réseau du Distributeur et auxquels une contribution financière est demandée à l'heure actuelle, du fait que SCGM 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 Gaz Métro 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 Gaz Métro demeure le 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 demandé. Au fil du temps, il pourrait y avoir une rentabilisation de l'investissement de Gaz Métro dans le cas où le client vend 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 SCGM	article proposé par OC-ACEF
<p>[...]            Lorsque ces revenus ne permettent pas à Gaz Métro de rentabiliser ses investissements, selon l'évaluation du coût des travaux requis, aux conditions approuvées par la Régie de l'énergie, Gaz Métro 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 Gaz Métro de rentabiliser ses investissements, selon l'évaluation du coût des travaux requis, aux conditions approuvées par la Régie de l'énergie, Gaz Métro peut, à la conclusion du contrat, convenir avec le client résidentiel d'une contribution financière <u>à payer par le client dont les coûts seraient partagés à parts égales entre le Distributeur et le client. Pour les clients autres que résidentiels, elle Elle</u></p>

	peut aussi convenir, avec le client, d'une obligation minimale annuelle.
--	--

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 en pratique jamais assujettis à une obligation minimale annuelle » (SCGM-1, doc.3.14, p.2).

L'intervenante tient également à ce que la rédaction de l'article 4.3.2 précise qu'il y a la 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 Gaz Métro 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. Nous proposons que ce dernier soit modifié afin de préciser que tout client ayant déboursé une contribution financière peut récupérer une partie de ces sommes déboursées 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 SCGM**

article proposé par SCGM	article proposé par OC-ACEF
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.	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 <del>au</del> <b>ours pour la durée</b> du contrat.

<p>Gaz Métro informe le client qu'elle peut, sur demande, lui fournir le détail de l'évaluation du coût des travaux.</p> <p>Gaz Métro 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><u>Dans tous les cas, lorsqu'une contribution financière est requise, Gaz Métro-fourni au client informe le client qu'elle peut, sur demande, lui fournir</u> le détail de l'évaluation du coût des travaux.</p> <p>Gaz Métro peut rembourser en tout ou en partie, <del>selon certaines conditions de rentabilité prévues par écrit lors de la conclusion du contrat,</del> 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 puisse devoir assumer une partie du coût des travaux, par le biais d'une compensation à SCGM, si ceux-ci sont déjà entamés ou sont terminés et qu'il y a abandon du projet de raccordement par le client. Cependant, SCGM apporte cette même précision au document SCGM-1, document 3.10, p.1 lorsqu'elle affirme :

« Avant que l'adresse du client ne soit reliée au réseau de distribution, le client peut retirer sa demande après (sic.) de SCGM sans pénalité. Toutefois, si des travaux ont déjà été entrepris, le client pourrait devoir payer une compensation, selon l'ampleur du coût des travaux ou de leur planification et selon les obligations contractuelles auxquelles il s'est engagé »

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 SCGM, dans les courts délais exigibles en vertu de l'article 7.1, et ce même pour des raisons hors de son contrôle article. S'il est possible que le client doive déboursier une

compensation financière, elle 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 est en désaccord avec le fait 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 déterminé 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 déboursier 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 financière auprès de Gaz Métro.

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, lequel constitue une première rédaction, est en partie une nouvelle pratique proposée par SCGM (SCGM-1, doc.3, p.18). 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 Gaz Métro 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 Gaz Métro s'il fait défaut d'informer celle-ci de ses intentions contraires dans les 12 jours ouvrables suivant l'envoi d'un avis à cet effet par Gaz Métro.

Il y a un lien à faire entre l'article 4.5.2 et les articles de la section 7.3. En vertu l'article 7.3.1, SCGM précise que tous les clients situés à une même adresse sont « solidairement responsables du paiement total de la facture », 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. Dans les deux cas, seuls les clients qui sont « nommément identifiés à la facture » sont responsables du compte (SCGM-1, doc. 3.17, p.2),

Ainsi, d'une part, Gaz Métro précise que seules les personnes « nommément identifiées » à la facture pour une adresse de service sont clients de Gaz Métro 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 Gaz Métro 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 SCGM aurait conclu un contrat n'occuperait plus l'adresse de service desservie par SCGM et un nouvel occupant commence à occuper cette même adresse de service, le nouveau client est présumé avoir conclu un contrat avec SCGM.

Deuxièmement, Gaz Métro propose d'ajouter à ceci une nouvelle condition, selon laquelle si aucune demande de service n'est faite par un autre client ou si le propriétaire d'une adresse de service ne peut être contacté et n'avise pas Gaz Métro qu'il n'entend pas conclure une entente de service dans le délai imposé par celle-ci, le propriétaire devient à son tour un client présumé pour cette adresse de service. La justification offerte par Gaz Métro pour cette nouvelle condition est la suivante :

« En ce qui concerne la deuxième partie de l'article auquel il est fait référence dans le préambule, soit la présomption de conclusion d'un contrat le propriétaire d'une adresse de service, SCGM considère que la proposition de cette condition de service constitue une amélioration de son approche clientèle.

En effet, l'objectif visé par la proposition est de rendre officielle et de systématiser la pratique visant à contacter le propriétaire de l'adresse de

service lorsque la fin d'un contrat avec un client est survenue et qu'aucun contrat n'a été conclu, pour l'adresse de service, avec un nouveau client. L'objectif de cette pratique est de déterminer, avec le propriétaire, s'il souhaite ou non conserver le service de gaz naturel à l'adresse de service visée. Ce n'est que dans le cas où il aurait été impossible de contacter le propriétaire et qu'il aurait fait défaut de répondre à l'avis transmis par SCGM qu'il sera présumé avoir conclu un contrat et qu'il sera facturé pour le service de gaz naturel à l'adresse de service.

SCGM est d'avis qu'en l'absence de client ou de demande de service pour une adresse, le propriétaire de cette adresse de service est celui qui bénéficie du gaz naturel mis à la disposition à l'adresse de service. » (SCGM-1, doc.3.16, pp.2-3).

Il est très difficile d'entrevoir de quelle façon cette proposition constitue une réelle amélioration de l'approche clientèle de Gaz Métro, notamment dans le cas où aucun nouveau client n'occuperait l'adresse de service en question et que le propriétaire ne souhaiterait pas conclure un contrat de service avec le Distributeur, mais qu'il ne serait pas en mesure de lui communiquer dans les délais imposés. Dans cette situation, le propriétaire qui ne désirerait 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. Contrairement à ce qui est allégué par Gaz Métro, cette nouvelle condition ne serait pas une amélioration de son approche clientèle mais pourrait bien s'interpréter comme étant un resserrement des droits du propriétaire parallèlement à une croissance de ses obligations.

## 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 SCGM, il devrait personnellement aviser SCGM, ce qui permettra au nouveau client de prendre connaissance des droits, obligations et frais liés 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 Gaz Métro. 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 Gaz Métro, et qu'il soit ensuite tenu d'acquitter les frais facturés par Gaz Métro.

**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 devrait se limiter au premier paragraphe article proposé par Gaz Métro, soit :

« Le contrat est conclu lorsque Gaz Métro informe le nouveau client qu'elle accepte sa demande de service de gaz naturel.  
Ce contrat entre en vigueur à la date convenue » (SCGM-1, doc.2, p.31).

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, Gaz Métro 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 Gaz Métro. 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 envoyé 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 est verbal 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 Gaz Métro informe le client de la durée indéterminée du contrat afin que celui-ci puisse expressément offrir son consentement libre et éclairé.

### **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.

### **MISE EN CONTEXTE-FORCE MAJEURE**

L'article 4.10 de la proposition du Distributeur (SCGM-1, doc.2, p.41) définit dans quelle mesure le client ou Gaz Métro est acquitté de ses obligations, le cas échéant, lors d'une force majeure. Notons que Gaz Métro a omis de définir ce que constitue la force majeure dans l'article.

Lorsque Gaz Métro 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 Gaz Métro ainsi que le volume retiré, le cas échéant. Gaz Métro soulève que cette distinction s'explique par le fait que SCGM a tout de même engagé des dépenses auprès de ses fournisseurs afin de desservir le client (SCGM-1, doc.3.22, pp.1-2). 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 de respecter 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 Gaz Métro 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, de la même façon que les obligations du client envers Gaz Métro sont explicitées à l'article 4.10, Gaz Métro 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-dessous :

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

article proposé par SCGM	article proposé par OC-ACEF
<p>Lorsque Gaz Métro 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 Gaz Métro de fermer et sceller l'appareil de mesurage. Dans ce cas, le client est exempté du paiement des frais de base prévus aux Tarifs.</p>	<p>Lorsque Gaz Métro 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, Gaz Métro doit l'informer de son droit de fermer et sceller l'appareil de mesurage de Gaz Métro afin que le client puisse être libéré de ses obligations de paiement, s'il le désire.</u>  <u>Dans ce cas, le client est exempté du paiement des frais de base prévus 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 Gaz Métro 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 Gaz Métro de fermer et sceller l'appareil de mesurage. Dans ce cas, le client est exempté du paiement des frais de base prévus 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, SCGM indique qu'il doit s'écouler au moins 12 jours ouvrables entre la date d'envoi de la facture et la date limite de paiement qui y est indiquée. Toutefois, ce seuil minimum de 12 jours ne s'appliquerait pas dans le cas de regroupement de factures.

Par ailleurs, Gaz Métro 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 (SCGM-1, doc.2, p.57).

Notons que 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.<sup>1</sup>

De plus, à l'article 7.2.1, SCGM soulève que « la facture est payée au moment où Gaz Métro reçoit le paiement » (SCGM-1, doc.2, p.58). 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. Malgré ce fait, SCGM indique qu'elle 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.

---

<sup>1</sup> Voir par exemple HQD-1, doc.8, p.11 de la cause R-3535-2004.

## 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 et compte tenu du fait que cet exercice pourrait représenter un lourd fardeau administratif, nous proposons que la période de grâce de trois jours correspondant à la pratique actuelle de SCGM soit maintenue et explicitée dans les Conditions de service. 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 de paiement.<sup>2</sup> Cette pratique, fort justifiable, permet au client de ne pas être pénalisé dans le cas où l'institution financière ou Gaz Métro, le cas échéant, retarderait l'acheminement du paiement. Nous proposons donc que cette pratique soit formellement inscrite dans les Conditions de service de SCGM.

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.

---

<sup>2</sup> Voir les Réponses de Gazifère aux demandes de renseignements d'OC/ACEF, p.35.

### **MISE EN CONTEXTE- MODE DE PAIEMENT ÉGAUX**

Le Distributeur précise qu'en vertu de l'article 7.2.3.1, seuls les clients qui n'ont aucun solde impayé à la date limite de paiement au moment où ils demandent le service de mode de paiements égaux, y sont admissibles (SCGM-1, doc.3.32, pp.1-2). Toutefois, la formulation actuelle de l'article (SCGM-1, doc.2, p.59) pourrait mener à une interprétation autre que la précision apportée par SCGM. 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.

De plus, alors qu'un limite mensuelle minimale n'est pas imposée par Gazière, Gaz Métro propose également qu'un client aie seulement accès à ce service si le montant de la mensualité est de 20 \$ ou plus. Le Distributeur justifie cette proposition par le fait que la mensualité minimale, qui ne comprendrait aucun volume facturé, s'élèverait à près de 10 \$ alors qu'une mensualité minimale de 15 \$ correspondrait approximativement à la facture de clients utilisant le gaz naturel exclusivement pour la cuisinière. Par conséquent, le Distributeur juge qu'il s'agit de client dont la consommation « est suffisamment stable pour qu'il n'y ait pas, pour eux, d'intérêt à bénéficier du mode de paiements égaux » (SCGM-1, doc.3.32, p.2).

Or, il n'est pas à Gaz Métro de porter son jugement sur le fait qu'un client pourrait ou non avoir intérêt à bénéficier du mode de paiements égaux à partir d'un montant donné et, sur cette base, de limiter les options offertes au client. Le Distributeur ne peut connaître la méthode de gestion des finances mensuelles, ni les circonstances particulières qui peuvent affecter la consommation de chaque client. Par exemple, un client qui doit passer plusieurs mois à l'extérieur avant de retourner à sa résidence pourrait cesser de bénéficier du mode de paiements égaux si lors d'une révision bi-annuelle effectuée par Gaz Métro celle-ci constate que la consommation mensuelle moyenne est en deçà de 20 \$. En conséquence, OC/ACEF est d'avis qu'il ne devrait y avoir aucun seuil minimal afin d'assurer un accès équitable à tous les services de Gaz Métro pour tous les clients et sans préjugés sur les habitudes de consommation de certains clients par rapport à d'autres clients d'une même classe tarifaire.

L'article 7.2.3.2 proposé par SCGM 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. SCGM précise également que dans l'éventualité où un client aurait effectué un paiement avant la date d'échéance mais que Gaz Métro n'aurait reçu ce paiement qu'après cette date, un client pourrait cesser de bénéficier du mode de paiements égaux puisque SCGM ne considère qu'une facture est payée qu'à partir du moment où elle reçoit le paiement. Elle concède, toutefois, que :

«...si le client est en mesure de faire la preuve que le retard de paiement est dû à son choix de mode de transmission et à son utilisation tardive, SCGM pourrait permettre à ce client de bénéficier du mode de paiements égaux. » (SCGM-1, doc.3.32, p.2, nos souligné).

Il est important de noter que la réception tardive du paiement par SCGM peut ne pas être imputable au choix du mode de transmission du client ni à son utilisation tardive. Il pourrait également s'agir, par exemple, d'une erreur de la part de l'institution financière ou de Gaz Métro 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 Gaz Métro 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.

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'un client 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 Gaz Métro précise que, dans la pratique, elle 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 interne allégué par Gaz Métro, devrait être formalisée dans les Conditions de service.

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 à Gaz Métro afin que les deux parties puissent arriver à un accord, le cas échéant, avant que le Distributeur mette fin au mode de paiements égaux. D'ailleurs, les circonstances particulières d'un client pourraient faire en sorte que, dû à 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

article proposé par SCGM	article proposé par OC-ACEF
<p>Le client dont le service de gaz naturel est facturé, selon un cycle, tous les mois ou tous les deux mois, selon les dates de lecture déterminées par Gaz Métro, 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.</p> <p>Gaz Métro établit le montant de la mensualité au moment de l'adhésion du client au mode de paiements égaux. Le client y est admissible si le montant de la mensualité est de 20\$ ou plus.</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>[...]</p>	<p>Le client dont le service de gaz naturel est facturé, selon un cycle, tous les mois ou tous les deux mois, selon les dates de lecture déterminées par Gaz Métro, et qui au moment de la demande de service 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.</p> <p>Gaz Métro établit le montant de la mensualité au moment de l'adhésion du client au mode de paiements égaux. <del>Le client y est admissible si le montant de la mensualité est de 20\$ ou plus.</del></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>[...]</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, Gaz Métro 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 Gaz Métro 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..

## 5

**DÉPÔTS EXIGÉS PAR GAZ MÉTRO*****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 SCGM. 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 SCGM 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 SCGM ». 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. De plus, depuis que Gaz Métro compile des données sur le nombre de dépôts exigés aux clients résidentiels, lequel s'élève à plus de 1 000 par année, les principaux motifs offerts par SCGM se limitent, par ordre d'importance, aux deux motifs ci-après (SCGM-1, doc. 3.34, pp.1-2). Notons que ceux-ci correspondent aux dépôts pouvant être demandés par SCGM en cours de contrat à des clients d'usage domestique, en accord avec l'article 8.1.1.2 proposé par le Distributeur :

1. Le client dont le service a été interrompu par Gaz Métro en raison du non paiement de la facture à sa date limite de paiement.
2. Le client qui a déjà manipulé les tuyaux, conduits ou appareillage de Gaz Métro ou qui a utilisé le gaz naturel de Gaz Métro 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 Gaz Métro 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 SCGM, nous avons demandé au Distributeur quelles mesures il entreprenait afin de s'assurer que la manipulation de l'appareillage de Gaz Métro n'était pas effectuée par un parti tiers. À cette demande, le Distributeur a fourni l'explication suivante :

« La condition de service proposée édicte la règle applicable. Il va de soi que l'application de la règle à une situation donnée relèvera toujours d'une question de faits. Il serait donc difficile d'énumérer les moyens qui serviraient à valider la conclusion à l'effet qu'un client ou une personne sous son contrôle, sa responsabilité ou sa direction, a manipulé les biens de SCGM. Mentionnons par ailleurs que dans la plupart des cas, l'accès aux lieux où se trouvent les biens de SCGM est sous le contrôle et/ou la responsabilité du client. » (SCGM-1, doc.3.21, p.1)

De plus, SCGM indique que, si elle juge qu'un client est responsable de la manipulation de ses biens, cela implique un caractère intentionnel (*Ibid*). 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 que Gaz Métro 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 proposition de notre part correspond d'ailleurs à la pratique actuelle de Gazifère.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Voir le Réponses de Gazifère aux demandes de renseignements d'OC/ACEF, p.25.

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 SCGM, 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.

Rappelons que le gaz naturel est un service aussi essentiel pour les clients de Gaz Métro que l'est l'électricité pour les clients d'Hydro-Québec, surtout si les clients de SCGM utilisent le gaz naturel pour des fins de chauffage. Malgré le fait que Gaz Métro propose dans son article de ne pas exiger de dépôt durant la période hivernale, un client bénéficiant du mode de paiements égaux, entre autre, peut se voir exiger un dépôt même au-delà de cette période et être ainsi indûment pénalisé (SCGM-1, doc. 1, p.22). 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 Gaz Métro 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 8.2.1 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, conformément à l'article 8.1.1.1, lors d'une demande de service de gaz naturel.

Par contre, si la Régie estime que doit être maintenue l'exigence d'un dépôt lorsqu'un client ne fourni pas toutes les informations obligatoires lors d'une demande de service de gaz naturel, il

devient 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 Gaz Métro afin que celle-ci puisse recueillir tous les faits nécessaires pour en arriver à une telle conclusion 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 doivent, eux aussi, avoir l'opportunité de bénéficier d'un service essentiel. L'exigence d'un dépôt viendrait d'autant plus limiter l'accès à cette possibilité.

#### ***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 et l'article 8.2.1 précise ces montants pour usage domestique. Pour une première interruption de service pour non paiement à la date d'échéance du paiement, le Distributeur propose de fixer le montant à la facture la plus élevée durant une période de 12 mois. Dans tout autre cas, il propose de fixer ce montant aux deux factures consécutives les plus élevés au cours de cette même période.

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, qu'il s'agisse ou non d'une première offense et pour les raisons citées dans la première section du présent document portant sur les dépôts. En effet, cette exigence serait indûment pénalisante pour les clients en difficulté de paiement.

## 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. 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 est ajouté au solde impayé dans les trois jours suivant la date limite de paiement afin de tenir compte des trois jours de grâce concédés par Gaz Métro en accord avec leur pratique actuelle. De plus, il y aurait lieu d'ajouter qu'un supplément de recouvrement est seulement facturé dans le cas où Gaz Métro et le client ne conviendraient pas d'une entente de paiement. En effet, il serait déraisonnable et injustifié d'appliquer des frais d'intérêt dans les cas où une entente aurait été conclue.

### PROPOSITIONS

**Tableau VIII : Modifications proposées à l'article 9.2**

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

### **MISE EN CONTEXTE- ÉTAPES DE RECOUVREMENT ET VISITE DE PERCEPTION**

En vertu de l'article 9.3 le Distributeur propose les étapes de recouvrement suivantes lorsqu'une facture demeure impayée à la date limite de paiement et avant de procéder à une interruption de service :

1. L'envoi d'un premier rappel écrit à l'adresse de facturation ou à un rappel téléphonique;
2. L'envoi d'un avis final par le biais d'un moyen dont elle pourra faire preuve lequel indique qu'à défaut de paiement le service pourra être interrompu. Dans les cas où l'interruption de service pourrait avoir lieu entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> mars, SCGM contacte le client résidentiel si ce dernier utilise le gaz naturel pour des fins de chauffage dans le but de lui proposer une entente de paiement.

Il y a lieu de comparer cette pratique à celle de Gazifère, puisque les étapes de recouvrement de ces deux Distributeurs sont distinctes. Il est à souligner que suite au premier rappel envoyé par Gazifère, lequel se retrouve sur la facture suivante du client, et avant d'envoyer un rappel final, Gazifère envoie un avis de rappel informant le client que le service de gaz naturel peut être interrompu (Tableau comparatif, Conditions de service de Gazifère, 13-09--2005, p.69). L'intervenante est d'avis que cette pratique de Gazifère devrait également s'appliquer dans le cas de Gaz Métro et ce sans égard pour le fait que le client puisse ou non être ou avoir été en processus de recouvrement pour cette même adresse de service. Le risque d'interruption de service en raison du non paiement d'une facture à la date d'échéance de 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. À la suite de l'avis final et en vertu de l'article 9.3.4, si une facture n'est pas payée dans sa totalité, Gaz Métro peut effectuer une visite de perception, à tout client utilisant le gaz naturel pour des fins de chauffage, entre 8 :00 et 20 :00 du lundi au samedi dans le but de percevoir les sommes dues et de proposer une entente de paiement. Elle peut ensuite lui facturer les frais de 20 \$ reliés à cette visite de perception à défaut d'une interruption

de service. Bien que nous apprécions l'effort de Gaz Métro de tenter de conclure une entente de paiement avec le client, nous estimons qu'une visite de perception n'est ni nécessaire et ni souhaitable dans le but d'atteindre cet objectif. Dans tous les cas, , la visite de perception est inacceptable. En plus de pouvoir avoir pour effet d'intimider le client en question, les frais résultant de la visite de perception et devant être assumés par le client ne viendrait qu'alourdir le fardeau du client qui est déjà en difficulté de paiement. Notons également que Gazifère n'effectue plus de visites de perception depuis le mois de juillet 2005 (Réponses de Gazifère aux demandes de renseignements d'OC/ACEF, p.43).

Alors que la visite de perception n'est pas le moyen le plus opportun de conclure une entente de paiement, nous apprécions la volonté exprimée par le Distributeur de laisser une ouverture à cette possibilité. Puisque l'entente de paiement pourrait constituer le seul moyen d'éviter une interruption de service, elle devrait être proposée dans tous les cas où une interruption de service pourrait avoir lieu, et non seulement entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> mars de l'année suivante.

## PROPOSITIONS

Sommairement, nos propositions par rapport aux articles 9.3.1, 9.3.2 et 9.3.4 sont les suivantes :

1. Que les étapes de recouvrement du Distributeur soient réparties de la manière suivante :
  - Que Gaz Métro procède ou non à un appel téléphonique, nous proposons l'envoi d'un premier rappel écrit lequel peut être envoyé sur la facture suivante du client;
  - L'envoi séparé d'un avis de rappel, sous plis séparé de la facture lequel indique que le service de gaz naturel peut être interrompu;
  - L'envoi d'un avis final en utilisant un moyen dont le Distributeur peut en faire la preuve;
  - Suite à l'envoi d'un avis final, un appel téléphonique afin de proposer une entente de paiement si celle-ci n'a pas encore été conclue.

2. Que les étapes de recouvrement énumérées au point précédent soient toujours appliquées qu'il s'agissent 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 une entente de paiement au client dans tous les cas, sans égard pour la date à laquelle l'interruption de service pourrait avoir lieu, le cas échéant;
4. Que le Distributeur cesse les visites de perception à domicile, ce qui aurait pour effet d'éliminer à la fois la nécessité pour le Distributeur de facturer pour ce service ou d'assumer les frais de ces visites, le cas échéant.

#### **MISE EN CONTEXTE- INTERRUPTION DE SERVICE**

L'article 9.3.5 de la proposition de Gaz Métro (SCGM-1, doc.2, p.73) précise les circonstances selon lesquelles une interruption de service peut avoir lieu. Plus précisément, SCGM indique qu'une interruption de service est possible si le montant exigé dans l'avis final n'est pas défrayé au moment de la visite de perception. Elle indique également que le client a l'obligation d'en aviser le propriétaire de l'immeuble de l'interruption de service, le cas échéant.

SCGM soumet également qu'une interruption de service est possible en période hivernale, plus précisément entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> 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 Gaz Métro et le client n'est pas conclue ou si le client fait défaut de respecter l'entente de paiement conclue avec Gaz Métro.

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 l'instance 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 sur ce sujet à 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 SCGM 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 que celle-ci se réfère, dans au moins quatre articles de sa proposition,<sup>4</sup> à la période se situant entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> mars de l'année suivante, nous pouvons en déduire que cette dernière est considérée par SCGM comme constituant la période d'hiver.

Puisque la fixation de cette 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 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<sup>er</sup> décembre et le 31 mars de l'année suivante, SCGM devrait, au minimum, ajuster les dates qu'elle propose afin d'élargir la période hivernale jusqu'au 31 mars.

Deuxièmement, entre 2000 et 2005, Gazifère a procédé à 7639 interruptions de service de clients utilisant le gaz naturel pour des fins de chauffage à la suite d'une visite de perception. Ce nombre représente une moyenne annuelle d'environ 1830 clients (SCGM-1, doc. 3.42, p.2).

---

<sup>4</sup> Ces articles sont 8.1.1.2 portant sur les dépôts en cours de contrat, article 9.3.2 portant sur l'avis final lors du recouvrement, article 9.3.4 portant sur les visites de perception et article 9.3.5 portant sur l'interruption de service pour non paiement.

Étant donné que le Distributeur effectue un nombre important d'interruptions de service, il est primordial que cette pratique n'ait pas lieu en période hivernale puisque les risques pour les clients et les dommages à la propriétés sont accrus en raison du gel.

Bien que SCGM propose de faire des efforts accrus afin de ne pas interrompre le service de gaz naturel 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, elle laisse quand même une ouverture à cette possibilité. Ce qui est tout à fait contraire à la pratique actuelle du distributeur d'électricité. Soulignons qu'en vertu article des Conditions de service applicables à ce dernier, la pratique actuelle est la suivante :

« 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).<sup>5</sup>

Tel que nous l'avons soulevé auparavant dans le présent document de propositions, 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 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, le fait qu'un client qui a conclu une entente de paiement avec le Distributeur ne respecte pas cette entente ne peut pas systématiquement être interprété comme étant dû à un manque de volonté de la part du client de déboursier les sommes exigées. Il est tout à fait envisageable qu'un client ne soit pas en mesure de respecter une entente de paiement conclue avec SCGM malgré sa bonne volonté de le faire. De plus, les autres occupants de cette même adresse de service

---

<sup>5</sup> 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) », en vigueur au 15 février 2003, p.31, disponible au : [http ://www.hydroquebec.com/publications/fr/reglement/fourniture/pdf/usage\\_domestique.pdf](http://www.hydroquebec.com/publications/fr/reglement/fourniture/pdf/usage_domestique.pdf)

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<sup>er</sup> 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 SCGM. 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 essentiel. De plus, un propriétaire dont le locataire est en défaut de paiement pourrait se voir pénalisé par une interruption de service en période hivernale en raison des risques accrus de dommages à la propriété dus au gel.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Voir les réponses de Gazifère aux demandes de renseignements de la Régie, question 10.1, 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 Gaz Métro et approuvée par la Régie de l'énergie. Tout client en désaccord avec l'application faite par Gaz Métro de l'une des présentes Conditions de service peut recourir à la procédure d'examen des plaintes mise en place par Gaz Métro 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. » (SCGM-1, doc.2, p.76).

**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 ce droit 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 actuellement en vigueur et, dans plusieurs cas, celles proposées par le Distributeur dans le cadre de la présente cause, manque à plusieurs égards de flexibilité vis-à-vis les 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 modifications soumises par SCGM ne doit pas être interprétée comme signifiant notre adhésion.

Par conséquent, nous nous réservons le droit d'élaborer plus en détail sur les propositions suggérées dans le présent document mais aussi sur d'autres modifications proposées par SCGM dans ce dossier, à la lumière de toute la preuve présentée.