

Réponse d'OC/ACEF à la demande de renseignements no° 1 de la Régie

- 1. Références :** Pièce OC/ACEF –1, Document 1, page 6 (quant à la proposition de Gaz Métro)
Pièce OC/ACEF –1, Document 1, page 6 (quant à la proposition de Gazifère)

Préambule :

Option consommateurs/ACEF de l'Outaouais propose le texte suivant :

« Dans la mesure du possible, le client qui constate une situation anormale sur le réseau de distribution doit en informer immédiatement (Gaz Métro/Gazifère), laquelle informera le client de cette obligation lors de la conclusion du contrat avec celui-ci. »

L'intervenante mentionne ce qui suit dans ses commentaires :

« 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/Gazifère), portant sur les définitions. »

Demande :

- 1.1** Veuillez préciser quelle définition et quels exemples vous proposez.

Afin de s'assurer d'une interprétation commune, tant par la Régie que par le client et Gaz Métro, OC/ACEF estime qu'il est aussi pertinent de définir cette expression que le vocabulaire déjà défini à l'article 1 de Conditions de service de SCGM (SCGM-1, doc. 3, p.5).

OC/ACEF propose de s'inspirer des réponses données par SCGM et par Gazifère à ses demandes de renseignements lesquelles précisent : qu'une situation anormale s'entend de toute situation qui semble inhabituelle pour le client, qu'il s'agisse notamment d'un bruit, d'une odeur de gaz ou autre, d'un bris de conduite, d'une alimentation insuffisante, du vandalisme aux équipements du Distributeur ou d'une modification de l'aspect ou du fonctionnement de l'appareil

de mesurage situé à l'adresse de service qu'il occupe ou toute situation posant un risque à la sécurité publique (SCGM-1, doc. 3.1, réponse 1.5, p.2 et Réponse de Gazifère à la question 1 e) d'OC/ACEF, p.2).

OC/ACEF souhaite préciser que le principal objectif qu'elle poursuit par cette proposition vise à s'assurer que le client pourra reconnaître une situation anormale. D'ailleurs, une bonne sensibilisation de la clientèle à ce sujet pourrait éviter des situations mettant en péril la sécurité du public, des clients et du personnel de SCGM.