

Régie de l'énergie

DOSSIER: R-3523-2003

DÉPOSÉE EN AUDIENCE

Date: 21 mars 2006

Pièces n°: OC/ACEF-2

document 1

Chapitre 4 : Demande de service de gaz naturel et contrat

Présentation de OC/ACEF

Par: Cristina Romanelli
Econalysis Consulting Services

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

Pièce OC/ACEF-2, doc. 1

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

1

Objectifs visés par OC/ACEF

Objectifs généraux

- Clarté
- Transparence
- Accessibilité
- Équité
- Harmonisation des CDS des distributeurs gaziers

Clients résidentiels

- Que les obligations des clients ne soient pas définies aux dépens de leurs droits;
- Que les particularités de certaines clientèles, (faibles revenus) soient prises en compte.

2

Article 4.1.1.2

Adresse non reliée au réseau de Distribution

« [...] 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/Gazifère, sur demande, toute preuve en attestant » (SCGM-1, doc.4, p.11 et GI-1, doc.1.1, p.9).

Recommandation d'OC/ACEF:

- Nous demandons à la Régie d'approuver les changements apportés à l'article par les Distributeurs (SCGM-1, doc.4, p.11 et GI-1, doc.1.1, p.9), puisqu'elle intègre la proposition formulée par OC/ACEF.

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

3

Article 4.1.2

Conditions à l'acceptation d'une demande de service (première puce)

« L'acceptation d'une demande de service peut être conditionnelle :
■ au versement d'un dépôt exigé conformément à l'article 8.1 ; » (SCGM-1, doc.4, p.11 et GI-1, doc.1.1, p.9)

Recommandations d'OC/ACEF:

- **Rejeter la proposition d'exiger un dépôt** aux clients à usage domestique utilisant le gaz naturel pour chauffage:
 - Aux clients dont le service est interrompu suite au non-paiement de la facture à la date d'échéance du paiement (SCGM et Gazifère).
 - Aux clients qui ne fournissent pas les informations obligatoires proposées par SCGM (à l'instar de Gazifère).

4

Article 4.1.2

Conditions à l'acceptation d'une demande de service (deuxième puce)

« L'acceptation d'une demande de service peut être conditionnelle :

- au paiement, immédiat ou dans le cadre d'une entente de paiement, des sommes dues à [Gaz Métro/Gazifère]... »

Les Distributeurs devraient:

- avoir l'obligation formelle d'informer les clients des moyens dont ils disposent afin d'effectuer le paiement des sommes demandées (Ex: entente de paiement)
- Tenir compte de la capacité de paiement du client

- **Proposition de texte préliminaire d'OC/ACEF:** « Le distributeur doit informer le client de tous les moyens offerts par [SCGM/Gazifère] afin de faciliter le paiement des sommes demandées. Lorsqu'une entente de paiement est conclue, celle-ci doit, dans la mesure du possible, respecter la capacité de paiement du client ».

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

5

Article 4.1.2

Conditions à l'acceptation d'une demande de service (troisième puce)

« L'acceptation d'une demande de service peut être conditionnelle :

- à l'obtention d'une décision de la Régie du logement, visant l'éviction ou la reprise d'un logement, ... »

Proposition d'OC/ACEF:

- **Demande à la Régie de rejeter la proposition des distributeurs d'exiger au propriétaire d'assumer les dettes contractées par le locataire (surtout pour la période hivernale).**

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

6

Article 4.2.1

Informations à fournir pour la demande d'une demande de service de gaz naturel

« Individu :

- Date de naissance [...]
- Dernière adresse occupée au cours des douze mois précédant la demande [...]

Recommandation d'OC/ACEF:

- **Se limiter aux informations nécessaires au service demandé;**
- **Afin d'identifier le client de façon « unique et spécifique » donner au client le droit de choisir parmi une liste de questions ou fonctionner par mot de passe.**

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

7

Article 4.3.1

Frais de raccordement (proposition SCGM)

Coût des travaux et rentabilisation des investissements

- « Aucune contribution financière ne sera généralement exigée d'un client dont le point mort tarifaire serait inférieur à cinq ans. »
(SCGM-1, doc.4, p.12)

Modification de la proposition d'OC/ACEF:

- Remplacement de la proposition que 50% des coûts soient assumés par le distributeur.
- Tient compte de la pratique actuelle de SCGM (Voir réponse 2.2, SCGM-1, doc., 1.3).

Nouvelles propositions OC/ACEF:

- Approuver, en partie, l'ajout proposé par SCGM
- « ...point mort tarifaire serait inférieur ou égal à 5 ans. »
- Éliminer le mot « généralement »
 - Rend l'article discrétionnaire et donne la possibilité au Distributeur d'exiger une contribution financière même en deçà de la période de 5 ans.

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

8

Article 4.3.1 Frais de raccordement (Gazifère)

Coût des travaux et rentabilisation des investissements

- « Aucune contribution financière ne sera exigée d'un client dont le point mort tarifaire serait inférieur ou égal à cinq ans. » (nouvelle proposition OC/ACEF)

Recommandations d'OC/ACEF :

- **Ajouter la même phrase à la fin de l'article que proposée pour SCGM**
 - Donner au client une idée plus claire de l'ampleur de la contribution possible tant pour Gazifère que pur SCGM.
 - Selon OC/ACEF les CDS des 2 distributeurs devraient être harmonisées, dans la mesure du possible.

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

9

Article 4.3.1 Frais de raccordement (abandon d'une demande)

Coût des travaux et rentabilisation des investissements

« [...] si les travaux ont déjà été entrepris ou sont complétés, le client pourrait se voir imposer **une pénalité**, selon l'ampleur des travaux et selon les obligations contractuelles auxquelles il s'est engagé. » (GI-6, doc.1, p.8)

« [...] si des travaux ont déjà été entrepris ou sont complétés, le client pourrait devoir payer **une compensation**, selon l'ampleur des coûts des travaux ou de leur planification et selon les obligations contractuelles auxquelles il s'est engagé.» (SCGM-1, doc.3.10, p.1)

Proposition modifiée d'OC/ACEF :

- Si une pénalité/compensation financière pourrait être exigée en cas d'abandon, cette possibilité devrait être explicitée dans les CDS
 - Le client doit savoir à quoi il s'engage
- Les raisons pour le retrait de la demande doivent être prises en compte:
 - **Force majeure ou circonstance exceptionnelle**

Article 4.3.2 (Gaz Métro) Frais de raccordement

« 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. Gaz Métro fournit au client le détail de la contribution financière requise. » (SCGM-1, doc.4, p.13)

Proposition modifiée 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 sur la durée du contrat. Gaz Métro fournit au client le détail de la contribution financière requise. A défaut d'entente, le client peut recourir à la Régie de l'énergie. »

Article 4.3 des Tarifs (2004) de SCGM

- Le texte des Tarifs 2004 de SCGM incluait déjà les précisions demandées par OC/ACEF
- Le texte devrait être conforme à ce texte dans les Tarifs (2004) de SCGM

Article 4.3.2 (Gazifère) Frais de raccordement

« Lorsqu'une contribution financière est requise, elle est payable en un seul versement ou plusieurs versements **avant le début des travaux**. Gazifère fournit au client le détail de la contribution financière requise. » (GI-1, doc.1.1, p.10)

Proposition modifiée 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 sur la durée du contrat. Gazifère fournit au client le détail de la contribution financière requise. A défaut d'entente, le client peut recourir à la Régie de l'énergie. »

- Malgré le libellé de l'Article 3.4 des Tarifs, la contribution n'est ni calculée en ϕ/m^3 , ni récupérée sur la durée du contrat.
- Les CDS devraient refléter la pratique, et celle-ci modifiée
 - Le même texte devrait s'appliquer aux 2 distributeurs.

Article 4.3.2 Frais de raccordement (ajout)

« Lorsqu'une contribution financière est requise, Gaz Métro et le client conviennent d'une entente avant le début des travaux. Cette entente établit :
- le montant de la contribution financière demandée au client
- les modalités de paiement de la contribution financière demandée au client
- les conditions permettant le remboursement, en tout ou en partie de la contribution financière demandée au client, le cas échéant. » (SCGM-1, doc.4, p.13)

SCGM

- Il est souhaitable d'apporter des précisions relativement à l'entente convenue.
- OC/ACEF approuve l'ajout proposé par SCGM sous réserve des engagements 1 à 3

Gazifère

- Il devrait y avoir un arrimage de la pratique.
- OC/ACEF propose les mêmes précisions que SCGM.

Article 4.3.2 (Remboursement) Frais de raccordement

« Gaz Métro/Gazifère peut rembourser en tout ou en partie, selon certaines conditions de rentabilité prévues par écrit lors de la conclusion du contrat, la contribution financière versée par le client pour rentabiliser les investissements. » (SCGM-1, doc.4, p.13, GI-1, doc.1.1, p.10)

Proposition d'OC/ACEF

- Selon OC/ACEF le terme « certaines conditions de rentabilité » est trop ambigu
- Des modalités de remboursement claires devraient être incluses dans les CDS:
 - Les CDS devraient donner au client un point de repère quant à la possibilité d'un remboursement et afin d'avoir une idée de la somme qui pourrait lui être remboursée.

Article 4.5.2 Conclusion et entrée en vigueur

« Le contrat est conclu lorsque Gaz Métro/Gazifère 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.4, p.14; GI-1, doc.1.1, p.11)

Nouvel ajout proposé par OC/ACEF :

- « Lors de la conclusion du contrat, qu'il soit verbal ou écrit, Gaz Métro/Gazifère s'engage à informer le client de ses droits et de ses obligations et de toutes les ressources disponibles au client afin de prendre connaissance et de consulter les droits et obligations liées aux présentes conditions de service et du contrat conclu avec Gaz Métro/Gazifère. » (OC/ACEF-1, DOC.1, pp.23-24, OC/ACEF-1, DOC.2, p. 25, reproduction partielle des originaux)
- **Texte proposé légèrement modifié par rapport aux mémoires d'OC/ACEF afin d'incorporer la notion de contrat verbal ou écrit et séparé pour en incorporer une partie à l'article 4.6.**

Article 4.5.2 (Contrat présumé) Conclusion et entrée en vigueur

« En l'absence de demande de service de gaz naturel, l'occupant est présumé avoir conclu un contrat [...] lorsqu'il fait défaut d'informer Gaz Métro/Gazifère de ses intentions quant au service de gaz naturel » (SCGM-1, doc.4, p.14; GI-1, doc.1.1, p.11)

«[...] dans les douze jours ouvrables suivant l'envoi par Gaz Métro d'un avis à cet effet. » (SCGM-1, doc.4, p.14)

Recommandation d'OC/ACEF :

- **Il ne suffit pas de rejeter la proposition plus pénalisante de SCGM.**
- **OC/ACEF demande à la Régie que soit rejetée intégralement la notion de contrat présumé, sans exception.**

Article 4.5.2 (droits et obligations) Conclusion et entrée en vigueur

Selon OC/ACEF, le client devrait être explicitement informé de l'ensemble de ses droits et obligations au moment de la conclusion du contrat, qu'il soit verbal ou écrit (OC/ACEF-1, doc.1, p.23, OC/ACEF-1, doc.2, p.25), **y compris le droit de recourir au processus de plaintes.**

Recommandation d'OC/ACEF :

- Les CDS doivent indiquer **clairement** et dans un **article des CDS**:
 - Le **droit** du client de porter plainte devant la Régie, le cas échéant.
 - Le devrait aussi être mis au courant de la **procédure** de plaintes des Distributeurs

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

17

Processus de plaintes (suite) Conclusion et entrée en vigueur

Le droit de connaître le processus de plaintes

Recommandations d'OC/ACEF :

- Relié à une question d'**accessibilité** à la procédure de plaintes
 - Diffusion limitée de la procédure
 - Diffusion ne peut pas se limiter au site Internet du Distributeur
 - Le client ne devrait pas devoir consulter plusieurs documents/ressources
 - La procédure devrait être clairement détaillée étape par étape (Voir OC/ACEF-1, doc.1, p.45, OC/ACEF-1, doc.2, p.47)

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

18

Article 4.6 (avec ajouts) Confirmation de l'acceptation de la demande d'une demande de service de gaz naturel

« [...] communique également par écrit les informations suivantes :

- Le(s) tarif(s) applicable(s);
- Le montant et les modalités du paiement de la contribution financière si requise; **(proposé par SCGM seulement) [...]**
- Le fait que le contrat qui n'est pas écrit est à durée indéterminée;
- Le fait que tous les clients à une même adresse sont solidairement responsables du paiement total des factures sur lesquelles ils sont nommément identifiés;
- L'exigence d'un dépôt, le cas échéant, et les conditions de son remboursement. » (SCGM-1, doc.4, p.14; GI-1, doc.1.1, p.11).

Nouvelles recommandations d'OC/ACEF :

- Que la Régie approuve les modifications proposées par les distributeurs
 - Répond à la proposition formulée par OC/ACEF d'informer explicitement le client de la durée indéterminée des contrats verbaux (OC/ACEF-1, doc.1, p. 24 et OC/ACEF-1, doc. 2, p. 26)

R-3523-2003

19

Article 4.6 (suite) Confirmation de l'acceptation de la demande d'une demande de service de gaz naturel

« [...] communique également par écrit les informations suivantes :

- Le(s) tarif(s) applicable(s)
- Le montant et les modalités du paiement de la contribution financière si requise; **(proposé par SCGM seulement) ... »** (SCGM-1, doc.4, p.14; GI-1, doc.1.1, p.11).

Recommandations d'OC/ACEF (suite) :

- Que le montant et les modalités de paiement soient aussi incluses dans le nouveau texte proposé **par Gazifère**:
 - Il permet, entre autre, de préciser au client la possibilité de conclure une entente de paiement lorsqu'une contribution financière est exigée par le Distributeur.

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

20

Article 4.6 (ajout proposé par OC/ACEF) Confirmation de l'acceptation de la demande d'une demande de service de gaz naturel

Nouvel ajout proposé par OC/ACEF à la fin de l'article 4.6 :

- « Si le client n'est pas d'accord avec un ou plusieurs éléments du contrat ou des droits et obligations liés à celui-ci, le client peut, sans pénalité, mettre fin au contrat écrit ou verbal, dès la réception de l'avis de confirmation de l'acceptation de la demande de service envoyée en vertu de l'article 4.6.» (OC/ACEF-1, DOC.1, pp.23-24, OC/ACEF-1, DOC.2, p. 25, reproduction partielle des originaux)
- **Proposé par OC/ACEF pour l'article 4.5.1 mais pourrait plutôt être incorporé à l'article 4.6 afin d'éviter le dédoublement.**

R-3523-2003

21

Article 4.10 Force Majeure

Nouvelle proposition d'OC/ACEF :

- OC/ACEF Modifie la proposition formulée au tableau VI des pièces OC/ACEF-1, doc.1, p. 26 et OC/ACEF-1, doc. 2, p. 28).
- Dans un souci d'équité pour l'ensemble de la clientèle, OC/ACEF retire sa proposition de libérer le client de ses obligations minimales seulement si ceux-ci n'ont pas d'obligation minimale annuelle.
- OC/ACEF appuie la proposition de la FCEI que le client soit libéré de l'ensemble de ses obligations pour la durée de la force majeure.

Présentation de OC-ACEF
R-3523-2003

22