

**CLASSIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE MENTIONNÉES
DANS L'INVENTAIRE DE SCGM EN FONCTION DES
THÈMES SUGGÉRÉS PAR LA RÉGIE**

1. Le contrat d'abonnement – droits et obligations des parties [pour le secteur résidentiel et le secteur commercial, institutionnel et industriel (CII)]

Origine (loi, règlement, ordonnance ou autre)	Conditions de service
Règlement tarifaire, 1 ^{er} octobre 2003 D-2003-180	Dispositions relatives aux contrats: <ul style="list-style-type: none"> - exigence d'un contrat - changements tarifaires - investissements non justifiables économiquement
	Droit au tarif le plus avantageux
	Tarif de distribution par défaut
	Durée du contrat
	Regroupement de clients
	Diffusion des tarifs
Politique de gestion des interruptions (clientèle interruptible) Déposée dans le cadre du dossier R-3397-1998, sous la cote SCGM 18, doc.5	Circonstances d'interruption
	Sélection des clients
	Avis <ul style="list-style-type: none"> - interruption de service - remise en service
	Procédure de communication
	Gaz d'appoint pour éviter une interruption
	Dépannage

Origine (loi, règlement, ordonnance ou autre)	Conditions de service
Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à SCGM concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage du gaz naturel D-98-25, Annexe M	Procédure interne d'examen des plaintes
	Les délais
	Informations demandées aux nouveaux clients résidentiels (comprises dans la liste des informations demandées aux nouveaux clients)
	Informations demandées aux nouveaux clients commerciaux (comprises dans la liste des informations demandées aux nouveaux clients)
Contrat de service normalisé (Conditions générales)	Approvisionnement en gaz
	Qualité du gaz
	Installations sur la propriété du client <ul style="list-style-type: none"> - construction et entretien - accès - dommage au réseau de distribution
	Facturation et paiement
	Force majeure (responsabilité)
	Avis d'interruption
	Types de service (continu ou interruptible)
	Évaluation de la consommation (estimation par le client)

Origine (loi, règlement, ordonnance ou autre)	Conditions de service
Autres types de contrats, selon le tarif du client et selon qu'il y a octroi ou non d'une contribution financière	Services convenus avec le client
	Octroi d'une contribution financière
	Obligations réciproques des clients et de SCGM
	Équipements de clients
	Durée des contrats
Programme de rabais à la consommation (PRC) D-89-28 (décision initiale); D-2000-03	Champs d'application
	Admissibilité
	Nature et limite du rabais à la consommation
	Dépenses admissibles
	Autres dispositions
Programme de rétention par voie de rabais à la consommation (PRRC) D-89-28 (décision initiale); D-2000-03	Champs d'application
	Admissibilité
	Nature et limite du rabais à la consommation
	Conditions à l'obtention du rabais à la consommation
	Dépenses admissibles
	Autres dispositions
Programmes et activités en efficacité énergétique (PAÉÉ) offerts dans le cadre de Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ) – document soumis annuellement dans le cadre du dossier tarifaire D-2000-211	Champs d'application
	Modalités des programmes

Origine (loi, règlement, ordonnance ou autre)	Conditions de service
Compte d'aide à la substitution d'énergie plus polluante D-2000-183	Contribution versée dans le compte du CASEP Utilisation des sommes versées dans le cadre du CASEP Modalités de suivi quant à l'utilisation des sommes versées dans le cadre du CASEP
Programme commercial axé sur le financement (PCAF) D-2000-188	Dispositions générales <ul style="list-style-type: none"> - objectifs - champs d'application - admissibilité Limites et modalités du PCAF <ul style="list-style-type: none"> - Limite du financement - Modalités du prêt - Dépenses admissibles Autres dispositions
Programme de flexibilité tarifaire (mazout) D-94-27 et D-94-52 (décisions initiales); D-2000-180	Identification des clients vulnérables Quantification des volumes et des revenus à risque Quantification des besoins de flexibilité Nature de la flexibilité tarifaire demandée Communication aux clients Normes d'utilisation de la flexibilité <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation d'une formule de calcul du rabais - Suivi pour la Régie Financement de la flexibilité <ul style="list-style-type: none"> - La source de financement - L'équité

Origine (loi, règlement, ordonnance ou autre)	Conditions de service
Programme de flexibilité tarifaire (bi-énergie) D-94-27 et D-94-52 (décisions initiales); D-2000-180	Programme révisé de rabais tarifaire bi- énergie Évaluation du coût de l'application du rabais Financement et mode de suivi
Programme d'aide à la réalisation d'études énergétiques (PAIRE) D-92-26	Critères d'amissibilité Fonctionnement du programme

2. Le mesurage

Origine (loi, règlement, ordonnance ou autre)	Conditions de service
Règlement tarifaire, 1 ^{er} octobre 2003 D-2003-180	Qualité du gaz naturel
	Relevés de compteurs <ul style="list-style-type: none"> - Mode de lecture - Fréquence de lecture - Lecture par le client
	Frais à la suite d'une demande de vérification des équipements de mesurage
Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à SCGM concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage du gaz naturel D-98-25, Annexe M	Procédure interne d'examen des plaintes
	Les délais
Contrat de service normalisé (Conditions générales)	Mesurage
	Qualité du gaz
	Évaluation de la consommation du client
<u>Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz</u> , L.R.C. (1985), c. E-4	Droit d'accès des fournisseurs
	Contestations par le client
	Unité de mesure du gaz
<u>Loi sur les poids et mesures</u> , L.R.C. (1985), c. W-6	Unité de mesure du gaz

3. La facturation

Origine (loi, règlement, ordonnance ou autre)	Conditions de service
Règlement tarifaire, 1 ^{er} octobre 2003 D-2003-180	Qualité du gaz naturel
	Factures <ul style="list-style-type: none"> - périodicité - révision des factures - multitude de compteurs - contribution - ajustement
Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à SCGM concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage du gaz naturel D-98-25, Annexe M	Procédure interne d'examen des plaintes
	Les délais
Contrat de service normalisé (Conditions générales)	Facturation et paiement
	Qualité du gaz
	Évaluation de la consommation du client (estimation par le client)

4. Le paiement des factures, les politiques de crédit et de recouvrement

Origine (loi, règlement, ordonnance ou autre)	Conditions de service
Règlement tarifaire, 1 ^{er} octobre 2003 D-2003-180	Paiement des factures <ul style="list-style-type: none"> - date d'acquittement - échéance - supplément de recouvrement - frais de perception - frais de recouvrement à domicile - frais pour chèque retourné - frais de remise en service - frais à la suite d'une demande de vérification des équipements de mesurage - mode de paiements égaux
Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à SCGM concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage du gaz naturel D-98-25, Annexe M	Procédure interne d'examen des plaintes
	Procédure particulière en cas d'avis préalable d'interruption ou de service interrompu
	Les délais
Ordonnance sur les dépôts exigés par les distributeurs de gaz D-93-51	Dépôts en argent autres garanties
	Modalités des dépôts
	Usage domestique
	Usage commercial et industriel
	Intérêt sur les dépôts
	Remboursement des dépôts
	Application de la compensation par le distributeur
	Appel de la décision du distributeur à la Régie

Origine (loi, règlement, ordonnance ou autre)	Conditions de service
Procédure de recouvrement des comptes actifs Déposée à titre informatif dans le cadre du dossier R-3444-2000, sous la cote SCGM 8, doc. 23	Facteurs qui justifient notre procédure de recouvrement des comptes actifs
	Base du système (établissement des cotes de crédit)
	Paielement des factures
	Paielement de retard
	Points de crédit
	Détermination des cotes de crédit
	Cotes de crédit fixes
	Actions de recouvrement
	Traitement des comptes actifs
	Processus de recouvrement des comptes actifs <ul style="list-style-type: none"> - contacts téléphoniques - perception sur la route - visites subséquentes
	Cas d'exception considérés à l'étape de l'interruption de service
	Dépôt de garantie <ul style="list-style-type: none"> - clients résidentiels - clients non résidentiels
	Cheminement d'un compte actif – facturation
	Cheminement d'un compte actif – recouvrement
Délais de facturation et de recouvrement – clients résidentiels	
	Paielement par prélèvements automatiques

Origine (loi, règlement, ordonnance ou autre)	Conditions de service
	Service de notification à une tierce partie
Contrat de service normalisé (Conditions générales)	Paiement
<u>Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité, L.R.Q., c. M-37</u>	Pouvoirs spéciaux de la compagnie
	Pouvoir des dirigeants d'entrer sur la propriété privée (arrêt de service)
	Dispositions pénales
	Des exemptions de saisie
<u>Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles, L.R.Q., c. M-37</u>	Cession d'un loyer en cas de non paiement d'un compte, «lorsque le bail stipule que le prix du service d'électricité ou de gaz est inclus dans le montant payable au locateur »
	Interdiction de coupures de gaz ou d'électricité dans les immeubles utilisés à des fins résidentielles

5. Le raccordement au réseau

Origine (loi, règlement, ordonnance ou autre)	Conditions de service
Règlement tarifaire, 1 ^{er} octobre 2003 D-2003-180	Investissements non justifiables économiquement
Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à SCGM concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage du gaz naturel D-98-25, Annexe M	Procédure interne d'examen des plaintes
	Les délais
<u>Loi sur le bâtiment</u> , L.R.Q., c. B-1.1	Exigences préalables au raccord d'un réseau
	Avis de refus de raccord
	Exigences préalables à l'alimentation d'une installation
	Avis de refus
	Autorisation de la Régie du bâtiment pour le raccord ou l'alimentation

6. Les informations à fournir aux clients

Origine (loi, règlement, ordonnance ou autre)	Conditions de service
Règlement tarifaire, 1 ^{er} octobre 2003 D-2003-180	Diffusion des tarifs
Procédure d'examen des plaintes adressées par les consommateurs à SCGM concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture ou d'emmagasinage du gaz naturel D-98-25, Annexe M	Procédure interne d'examen des plaintes
	Procédure particulière en cas d'avis préalable d'interruption ou de service interrompu
	Les délais
Politique de gestion des interruptions (clientèle interruptible) Déposée dans le cadre du dossier R-3397-1998, sous la cote SCGM 18, doc.5	Avis
	Procédure de communication
Programme de flexibilité tarifaire (mazout)	Communication aux clients