

# Conditions de service de Gaz Métro

Rencontre préparatoire

25 février 2004

# Table des matières

- 1) Définitions
- 2) Processus d'acquisition
- 3) Processus des Services à la clientèle

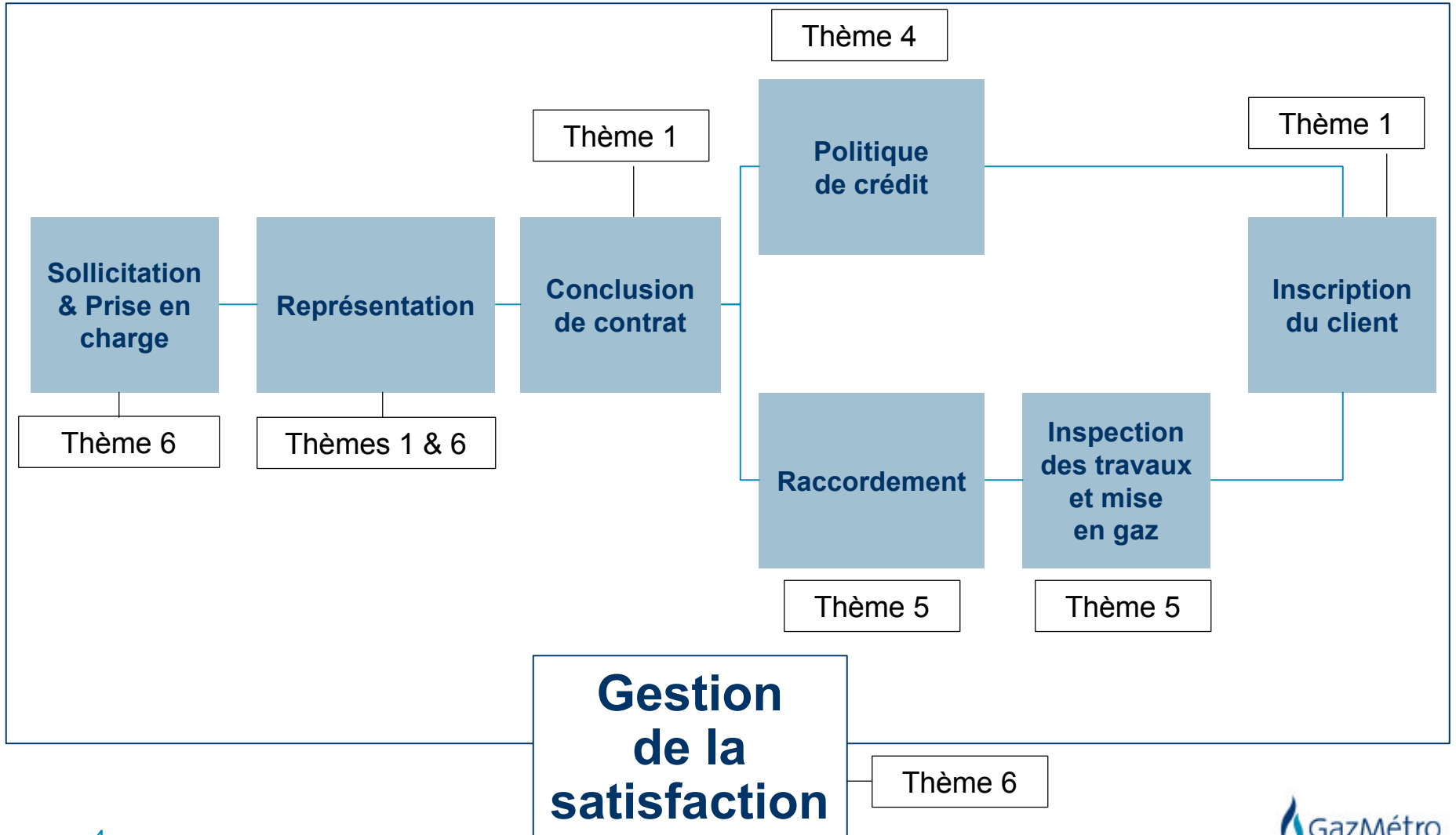
# 1) Définitions

Catégories de client	Acquisition		Existant		Tarif
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)	
<b>Résidentiel</b> (unifamiliale, logement, duplex, triplex)	4 000	67	105 200	66	Général (D <sub>1</sub> )
<b>Commercial (CII)<sup>(1)</sup></b> (4 logements et +, PME, institutionnel)	2 000	33	52 500	33	Général, modulaire et débit stable (D <sub>1</sub> , D <sub>m</sub> et D <sub>3</sub> )
<b>Industriel<sup>(2)</sup></b> (Grandes entreprises)	Non significatif	Non significatif	300	1	Débit stable et interruptible (D <sub>4</sub> et D <sub>5</sub> )
<b>Total</b>	<b>6 000</b>	<b>100</b>	<b>158 000</b>	<b>100</b>	

(1) Exemples : Multi-locatif, restaurants, commerces, écoles, CLSC, etc.

(2) Exemples : Pâtes et papiers, métallurgie/sidérurgie, raffinerie, etc.

## 2) Processus d'acquisition



# Sollicitation & Prise en charge

Thème 6: Informations au client

- Solliciter la clientèle cible;
- Présenter les avantages du gaz naturel;
- Informer des programmes commerciaux, si applicable;
- Informer des promotions en cours, si applicable;
- Référer la clientèle à un représentant en fonction du type de client:
  - Résidentiel
  - CII
  - Industriel (grandes entreprises).

# Représentation

Thèmes 1 & 6: Contrat d'abonnement & informations au client

- Obtenir les données nominatives du client;
- Obtenir les renseignements exigibles et nécessaires à l'élaboration de l'offre commerciale:
  - Évaluation de la consommation;
  - Profil de consommation;
  - Positionnement p/r au réseau;
  - Liste des équipements;
  - Date de gaz requis;
  - Coordonnées de l'installateur;
- Estimer la rentabilité;
- Informer le client d'une contribution pour rentabiliser la desserte, s'il y a lieu;
- Présenter l'offre commerciale:
  - Tarif;
  - Programmes commerciaux, s'il y a lieu;
  - Autres dispositions.

# Conclusion de contrat

Thèmes 1 & 6: Contrat d'abonnement & informations au client

- Conclure le contrat de service:
  - Résidentiel et CII: écrit ou verbal;
  - Industriel: écrit;


# Politique de crédit

Thème 4: Paiement, crédit et recouvrement

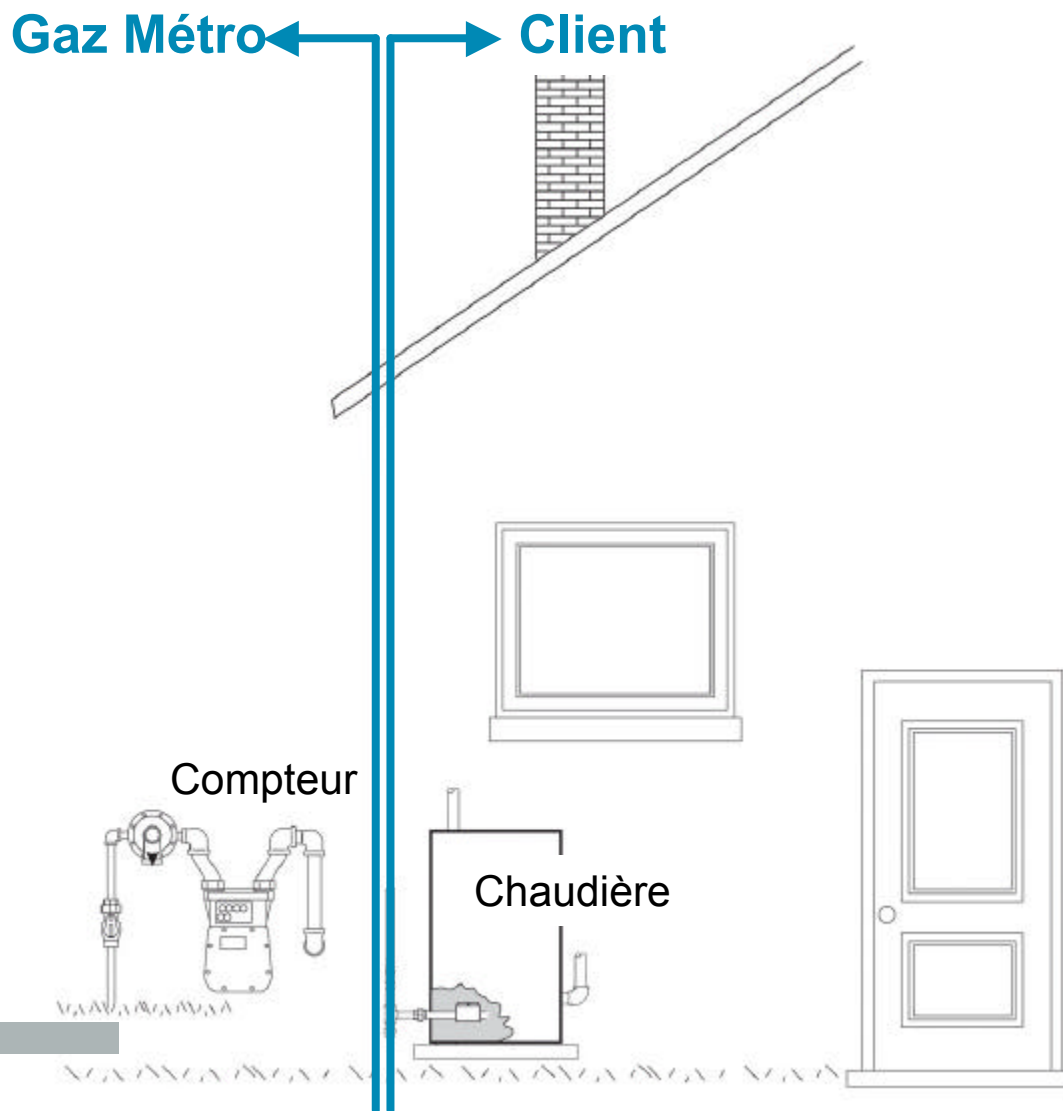
- La politique de crédit sera traitée dans le processus des Services à la clientèle

# Raccordement

Thème 5: Raccordement au réseau

- Valider la date de gaz requis;
- Donner au client une date approximative de réalisation des travaux;
- Exécuter les travaux selon les besoins du client:
- Installer l'appareil de mesurage;
- Coordonner les travaux avec l'entrepreneur-plombier du client;
- Responsabilité; 
- Coût des travaux.

# Exemple de raccordement

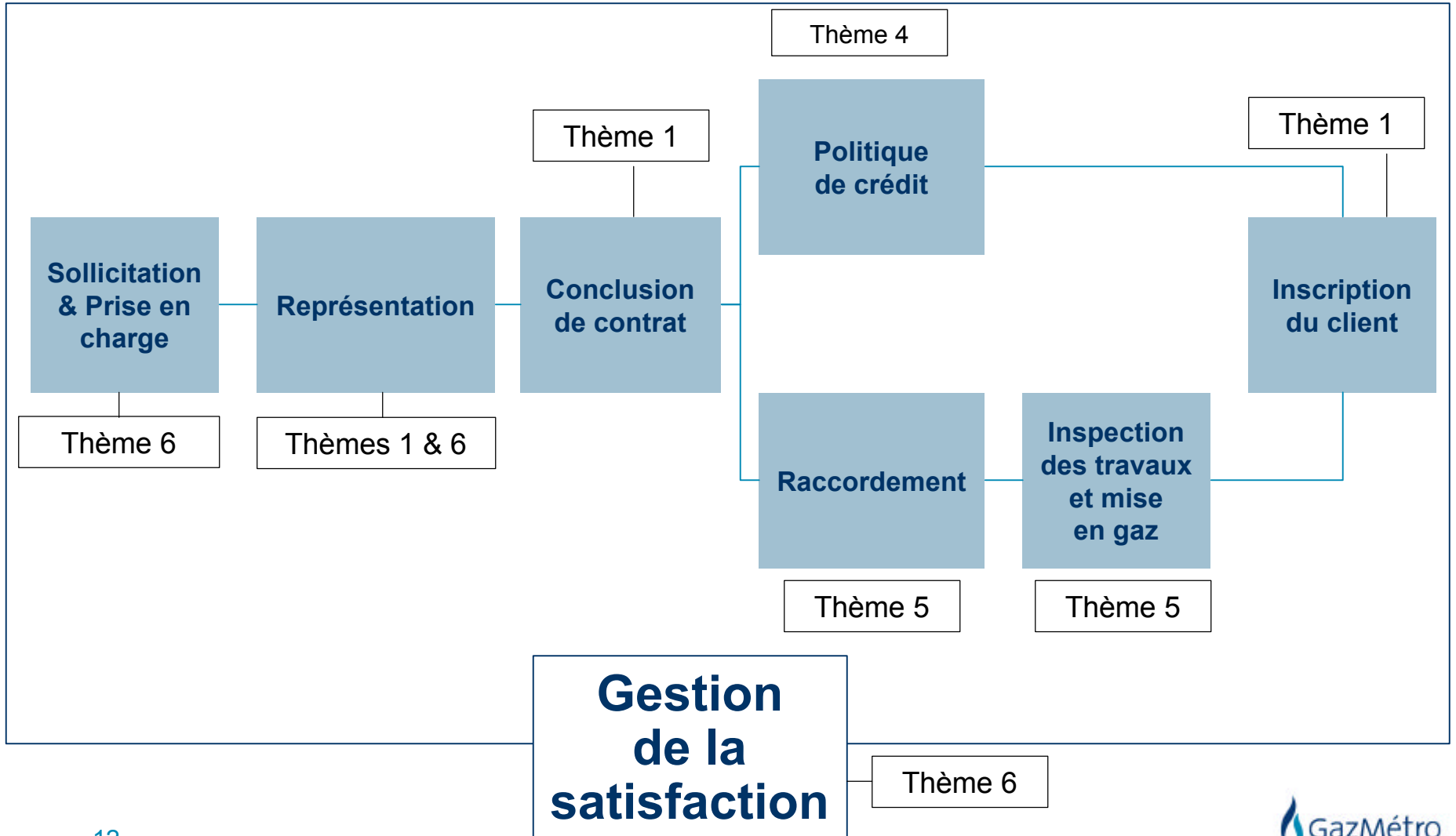


# Inspection des travaux et mise en gaz

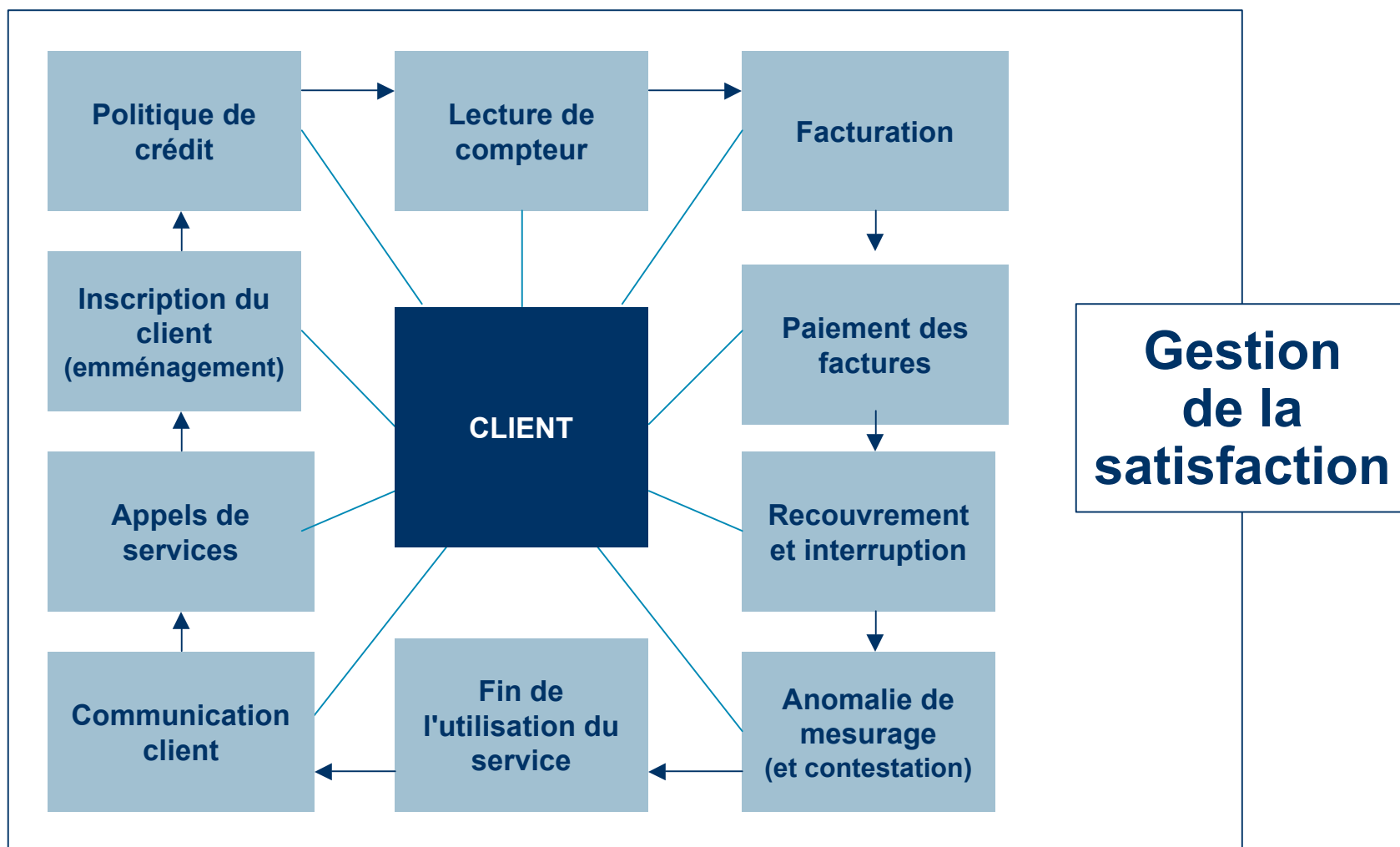
## Thème 5: Raccordement du réseau

- Inspecter la conformité des travaux d'installation des équipements du client;
- Effectuer la mise en gaz.

## 2) Processus d'acquisition



### 3) Processus des Services à la clientèle



# Contacts de service clientèle

Thème 6: Informations au client

**Le Service à la clientèle est accessible:**

- 24h / jour, 7 jours / sem, 365 jours /an pour les appels:
  - d'urgence (odeur de gaz)
  - de service réglementé
- 8h à 16h30 du lundi au vendredi pour les appels:
  - d'emménagement - déménagement
  - de facturation
- 8h30 à 16h45 du lundi au vendredi pour les appels de recouvrement
- par courrier, courriel et sur le site Internet de GazMétro

# Inscription du client (emménagement)

Thème 1: Le contrat d'abonnement

- Le client informe GazMétro de son emménagement à une adresse de service existante:
  - de façon verbale ou écrite (courrier, courriel, site Web)
- Le client fournit la lecture de l'appareil de mesurage au moment de son inscription:
  - Lecture par un technicien de GazMétro lors d'ouverture
- Inscription du nouveau client dans les banques de données de Facturation:
  - Mise à jour des données nominatives
- Informations sur les services offerts au client

# Politique de crédit

Thème 4: Paiement, crédit et recouvrement

- **Applicable au client pour usage non domestique de gaz naturel:**
  - nouveau client du processus acquisition
  - nouveau client qui s'inscrit à une adresse de service existante
- **Valider la solvabilité du client:**
  - Au besoin, obtenir l'autorisation de vérification des informations bancaires et états financiers
- **Demander une sûreté, si requis:**
  - Dépôt
  - Garantie de paiement
  - Caution

# Le mesurage

## Thème 2: Mesurage

- Les modes de lecture:
  - Télémétrie: transmission de la lecture par téléphone
  - Radiométrie: transmission de la lecture par ondes radio
  - Lecture manuelle: par un releveur de GazMétro
  - Lecture par le client (à la demande de GazMétro)
- Procéder à la relève du compteur à intervalles régulier, selon un calendrier préétabli
- Fréquence de lecture, selon les dispositions générales du règlement tarifaire
- Programme annuel de contrôle de qualité des appareils de mesurage (programme de "sceaux")

# Facturation

## Thème 3: Facturation

- Périodicité de l'émission varie selon la consommation
- Émission de la facture selon le volume mesuré ou estimé en fonction des:
  - données contractuelles
  - dispositions générales du règlement tarifaire

# Facturation

## Thème 3: Facturation

- Envoi de la facture au client, le jour ouvrable suivant son émission:
  - par courrier (Postes Canada)
  - par Postel
  
- Au besoin, correction d'une facture estimée suite à une lecture réelle du compteur
  
- La facture est accessible aux clients via Internet:
  - Cybercompte
  - VigieVente, pour les clients grandes entreprises seulement

# Paiement des factures

## Thème 4: Paiement, crédit et recouvrement

- Le client est tenu d'acquitter sa facture au plus tard à l'échéance:
  - Minimum de 12 jours ouvrables après la date d'envoi
- Les modalités de paiement:
  - Paiement à l'échéance
  - Mode de paiements égaux (MPE)
  - Paiement par prélèvement automatique, si au MPE
- Application du supplément de recouvrement de 1,5% par mois au solde impayé à compter du lendemain de l'échéance
- Appliquer les frais de chèque retourné s'il y a lieu

# Recouvrement et interruption

## Thème 4: Paiement, crédit et recouvrement

<b>Étapes de recouvrement, procédure générale</b>	<b>Délais opérationnels en fonction de l'étape précédente</b>	<b>Délais cumulatifs effectifs en jours calendrier depuis la date d'échéance de la facture</b>	<b>Exemple d'un cas réel de client résidentiel</b>
Premier avis livré par la poste régulière	5 jours ouvrables après l'échéance de la facture	7 à 11	31 janvier 2003
Date d'échéance du 1 <sup>er</sup> avis	5 jours ouvrables après l'émission de l'avis	14 à 18	7 février 2003
Avis final livré par Xpresspost	2 jours ouvrables après l'échéance du 1 <sup>er</sup> avis	16 à 20	11 février 2003
Date d'échéance de l'avis final	5 jours ouvrables après l'émission de l'avis	23 à 27	18 février 2003
Visite du percepteur (perception ou interruption)	5 jours ouvrables après l'échéance de l'avis final	30 à 34	Au plus tôt le 25 février 2003

# Recouvrement et interruption

## Thème 4: Paiement, crédit et recouvrement

- L'ouverture de service après interruption pour non-paiement est conditionnelle au paiement:
  - des arrérages dus par le client;
  - d'une sûreté, même pour les clients à usage domestique;
  - des frais de service tels que spécifiés aux Dispositions générales.
- Test d'une approche de recouvrement où sont favorisées les ententes de paiement afin de limiter les interruptions de service pour non-paiement durant la période d'hiver:
  - Clientèle à usage domestique du gaz naturel pour les besoins de chauffage
- Notification à une tierce partie.

# Anomalie de mesurage (et contestation)

## Thème 3: Facturation

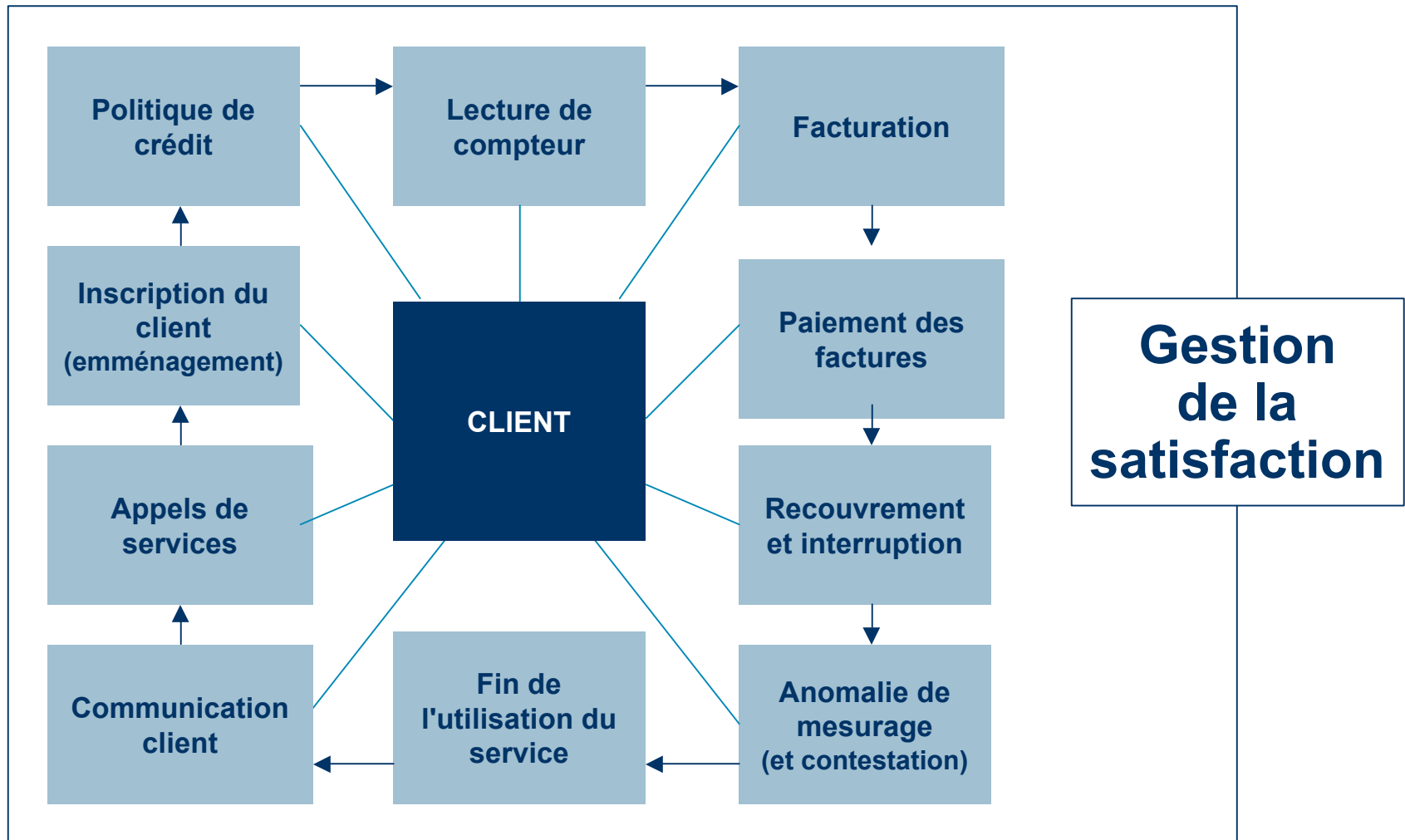
- Lors de la détection d'une anomalie de mesurage par GazMétro ou par le client, GazMétro facture selon un volume estimé pour la période d'anomalie
- GazMétro apporte les correctifs ou remplace l'appareil de mesurage:
  - Si requis, avis de contestation à Mesures Canada
- Épreuve de précision de l'appareil et calcul de l'importance de l'anomalie de mesurage:
  - GazMétro, ou
  - Mesures Canada
- Ajustement de la facturation pour la période d'anomalie selon le résultat de l'épreuve

# Fin de l'utilisation du service

## Thème 1: Contrat d'abonnement

- **Le client informe GazMétro:**
  - De façon verbale ou écrite (courrier, courriel, site Web)
  - Demande d'enlèvement de l'appareil de mesurage, si requis
- **Le client fournit la lecture finale de l'appareil de mesurage:**
  - Lecture par le technicien lors de l'enlèvement
- **Émission et envoi de la facture finale:**
  - À la nouvelle adresse de correspondance, si fournie par le client

# 3) Processus des Services à la clientèle



# Gestion de la satisfaction

## Thème 6: Informations au client

- Sondage *Indicatif client*

(sondage satisfaction clientèle envers les services reçus)

- Le processus interne de gestion de la satisfaction vise à recueillir les commentaires de la clientèle:

- Le client satisfait ou non du service offert peut émettre un commentaire aux services à la clientèle et demander une révision au Bureau du coordonnateur aux plaintes
- Le client en désaccord avec la décision du coordonnateur aux plaintes relativement à l'application d'un tarif ou d'une condition de transport, de fourniture et d'emmagasinement de gaz naturel, peut s'adresser à la Régie de l'énergie