

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Origine : Demande de renseignements en date du 2 novembre 2005
Demandeur : ACEF de l'Outaouais et Option consommateurs

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3523-2003
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 5 juin 2006
Pièces n°: SCGM-1

Référence : SCGM-1 Document 3, page 40, « Visite de perception », nos soulignés

document
3.41

Préambule :

« Lorsque la facture n'est pas entièrement payée suite à l'avis final et qu'il n'y a aucune entente de paiement ou encore que cette entente n'est pas respectée, Gaz Métro peut faire une visite de perception à l'adresse de service, afin de percevoir les sommes exigibles à la date de cette visite.

Gaz Métro peut procéder à la visite de perception de 8 h 00 à 20 h 00, du lundi au samedi.

Entre le 1er décembre et le 1er mars de l'année suivante, Gaz Métro peut faire une visite de perception à l'adresse de service d'un client qui utilise le gaz naturel à des fins d'usage domestique, pour le chauffage de l'espace, afin de lui proposer une entente de paiement.

À la suite d'une visite de perception et à défaut d'interruption du service de gaz naturel, Gaz Métro facture les frais de perception prévus aux Tarifs.

Questions :

- 41.1 À combien s'élèvent, en moyenne, les frais reliés à la visite de perception pour un client à usage domestique ?
- 41.2 Veuillez expliquer les raisons pour lesquelles, tel que prévu à la section 7.4 des tarifs, les frais de perception sont seulement assumés par le Distributeur dans le cas où les factures seraient acquittées aux bureaux de Gaz Métro ?
- 41.3 Au premier paragraphe veuillez clarifier ce que Gaz Métro entend par «afin de percevoir les sommes exigibles à la date de cette visite ».
- 41.4 Les visites de perception auraient-elles lieu avant ou après que Gaz Métro contacte le client afin de lui proposer une entente de paiement ?
- 41.5 Pourquoi les visites de perception, afin de proposer une entente de paiement, auraient-elles seulement lieu entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante ?
- 41.6 Combien de visites de perception annuelles Gaz Métro a-t-elle effectuée au cours des cinq dernières années ?

41.7 Quelles modalités précises sont prévues pour les clients ne pouvant pas défrayer les frais de perception en plus de toutes les autres sommes exigibles ?

Réponses :

41.1 Les frais de perception (ou « frais de recouvrement à domicile », dans le texte des Tarifs), facturés au client à la suite d'une visite de perception et à défaut d'interruption du service de gaz naturel, sont de 20 \$.

41.2 L'expression « *frais de perception* » n'a pas le même sens dans le texte des Tarifs actuellement en vigueur et dans la proposition de Conditions de service soumise par SCGM.

En effet, SCGM est d'avis que l'utilisation de l'expression « *frais de perception* » dans le texte des Tarifs porte à confusion. L'article 7.4 du texte des Tarifs intitulé « *Frais de perception* » indique que SCGM n'assume pas les frais déboursés par le client pour payer ses factures (notamment les frais postaux ou bancaires) mais qu'elle assume les coûts reliés au paiement par le client de ses factures lorsqu'il le fait en personne au siège social de SCGM, situé au 1717, rue du Havre, Montréal (notamment les coûts reliés à la main-d'œuvre devant être disponible pour recevoir son paiement).

41.3 Les sommes exigibles à la date de cette visite sont celles qui apparaissent à l'avis final que SCGM a fait parvenir au client préalablement à la visite de perception.

41.4 La visite de perception a généralement lieu après que SCGM ait contacté le client afin de lui proposer une entente de paiement. La visite de perception peut également constituer le moment du contact avec le client.

41.5 Les visites de perception ont lieu durant toute l'année. Cependant, entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante, l'un des objectifs de la visite de perception est de proposer une entente de paiement à un client que SCGM n'aurait pu contacter autrement. En effet, SCGM a assoupli ses pratiques relatives à l'interruption en période d'hiver et s'oblige, au cours de cette période à contacter le client pour lui proposer une entente de paiement avant de procéder à une interruption de service.

41.6 Dans le cadre de la cueillette de cette information, SCGM n'établit pas de distinction par type de clientèle. Ainsi, toutes clientèles confondues, le nombre de visites de perception annuelles est le suivant :

1^{er} octobre 2000 – 30 septembre 2001 : 17 618

1^{er} octobre 2001 – 30 septembre 2002 : 14 024

1^{er} octobre 2002 – 30 septembre 2003 : 13 471

1^{er} octobre 2003 – 30 septembre 2004 : 13 328

1^{er} octobre 2004 – 30 septembre 2005 : 12 770

41.7 Ces frais faisant partie des Tarifs, ils doivent être payés par les clients. SCGM ne prévoit pas de modalités précises pour les clients ne pouvant les défrayer. Cependant, ils peuvent faire partie, de la même façon que les autres sommes dues par le client, d'une entente de paiement convenue entre le client et SCGM.

