

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3523-2003
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 22 mars 2006
Pièces n°: SCGM-1

document 4.1

# Conditions de service

R-3523-2003

- 5. MESURAGE
- 6. FACTURATION
- 7. PAIEMENT

# 5. MESURAGE

---

## 5.1 APPAREILS DE MESURAGE

### 5.1.1 Appareil de mesure appartenant à Gaz Métro

Gaz Métro détermine le type d'appareil de mesure à utiliser au point de livraison au client. Elle installe, opère et entretient un appareil de mesure afin de mesurer le gaz naturel retiré par le client.

Le client ne peut modifier ou altérer l'appareil de mesure de Gaz Métro.

### 5.1.2 Emplacement de l'appareil de mesure et son accès

Gaz Métro détermine l'emplacement de son appareil de mesure.

Gaz Métro détient, sans frais, tous les droits d'entrée, de passage et d'accès à son appareil de mesure. Quant au client, il prend les moyens nécessaires pour que Gaz Métro puisse exercer ces droits aux moments suivants :

- en tout temps pour des raisons de sécurité;
- entre 8 h 00 et 21 h 00 du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés ou à toute autre heure convenue avec l'accord du client, pour toute autre raison.

Le client ne doit pas nuire à l'accessibilité à l'appareil de mesure de Gaz Métro.

### 5.1.3 Appareil de mesure appartenant au client

Le client peut, sur la tuyauterie qui lui appartient, installer, opérer et entretenir à ses frais son propre appareil de mesure. L'appareil du client doit cependant être installé en aval de l'appareil de mesure de Gaz Métro.

L'appareil de mesure qui appartient au client doit être installé, opéré et entretenu de façon sécuritaire et de manière à ne pas nuire aux activités de Gaz Métro.

## 5.2 MESURE DU VOLUME DE GAZ NATUREL RETIRÉ

L'appareil de mesure indique le volume de gaz naturel retiré par le client, soit en unité métrique, soit en unité impériale. Aux fins de la facturation, la mesure du volume en unité impériale est convertie en unité métrique.

Selon le type d'appareil de mesure utilisé, un facteur multiplicateur, ainsi qu'un facteur de pression, peuvent également être appliqués.

## 5.3 LECTURE DE L'APPAREIL DE MESURAGE

### 5.3.1 Lecture par Gaz Métro

Gaz Métro choisit le mode de lecture à utiliser. La lecture de l'appareil de mesure peut être faite sur place ou au moyen d'un dispositif de lecture à distance.

Par ailleurs, si le client demande un mode de lecture autre que celui qui est choisi par Gaz Métro, cette dernière peut facturer au client les frais réels reliés au mode de lecture demandé par le client.

### 5.3.2 Fréquence des lectures

Gaz Métro lit l'appareil de mesure tous les deux mois.

Cependant, dans les cas où le gaz naturel est utilisé à des fins autres que le chauffage de l'espace par les clients à usage domestique ou par les institutions facturés au tarif D<sub>1</sub>, Gaz Métro lit l'appareil de mesure tous les douze mois.

De plus, dans les cas où le gaz naturel est facturé aux tarifs D<sub>4</sub>, D<sub>5</sub> ou D<sub>3</sub> et D<sub>5</sub> en combinaison, Gaz Métro lit l'appareil de mesure tous les jours. Dans le cas où le gaz naturel est facturé au tarif D<sub>M</sub>, Gaz Métro lit l'appareil de mesure tous les mois.

Gaz Métro procède à la lecture de l'appareil de mesure avec toute la diligence raisonnable et selon un mode de fonctionnement compatible avec l'exploitation efficace de son entreprise.

### **5.3.3 Lecture par le client**

Lorsque Gaz Métro ne dispose pas d'une lecture de l'appareil de mesure, elle peut demander au client d'effectuer et de lui transmettre cette lecture.

Par ailleurs, lors de son arrivée à l'adresse de service et lorsque son contrat prend fin, le client doit transmettre à Gaz Métro une lecture de l'appareil de mesure. À défaut, Gaz Métro procède à une estimation du volume retiré, estimation qui pourrait être révisée suite à l'obtention, par Gaz Métro, d'une lecture de l'appareil de mesure.

## **5.4 VOLUME DE GAZ NATUREL RETIRÉ PAR LE CLIENT**

### **5.4.1 Calcul du volume retiré**

Le calcul du volume de gaz naturel retiré par le client se fait en établissant la différence entre deux lectures consécutives de l'appareil de mesure.

### **5.4.2 Estimation du volume retiré**

Lorsque Gaz Métro n'a pas obtenu la lecture de l'appareil de mesure avant l'émission de la facture, elle estime le volume de gaz naturel retiré par le client.

## **5.5 DÉFECTUOSITÉ DE L'APPAREIL DE MESURAGE**

Lorsque le client doute de l'exactitude de la mesure de l'appareil de mesure de Gaz Métro, il doit l'en aviser dans les meilleurs délais.

En tout temps, le client ou Gaz Métro peut faire une demande de vérification de l'appareil de mesure en vertu de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*, L.R.C. 1985, c. E-4.

Lorsque le client initie une demande de vérification de l'appareil de mesure, alors que Gaz Métro ne doute pas de son exactitude, cette dernière est la contestation est initiée par le client, Gaz Métro est autorisée à lui facturer les frais prévus aux Tarifs si l'appareil de mesure s'est avéré exact dans les limites permises.

---

## 6. FACTURATION

---

### 6.1 MODALITÉS DE FACTURATION

#### 6.1.1 Volume de gaz naturel facturé

Gaz Métro facture au client tous les mois, le volume de gaz naturel retiré à l'adresse de service.

Cependant, Gaz Métro peut facturer tous les deux mois le client qui est facturé au tarif D<sub>1</sub> et qui retire un volume de moins de 10 m<sup>3</sup>/jour de gaz naturel et ce, pour des fins autres que le chauffage de l'espace.

La facturation est établie selon le volume retiré à chaque appareil de mesure. Toutefois, lorsque Gaz Métro choisit d'utiliser plus d'un appareil de mesure en un seul point de livraison au client, la facturation est établie selon la somme des volumes retirés à ces différents appareils de mesure, comme s'il n'y en avait qu'un seul.

Lorsqu'un client sous un tarif autre que le tarif D<sub>1</sub> est facturé selon un volume estimé, sa facture doit être révisée et lui être transmise lorsque le volume réel devient connu.

#### 6.1.2 Obligations contractuelles

Gaz Métro facture au client, le cas échéant et conformément à l'article 4.3.1, une obligation minimale annuelle et/ou une contribution financière pour rentabiliser les investissements conformément aux Tarifs et au contrat. Gaz Métro indique sur la facture du client le volume annuel de gaz naturel correspondant à son obligation minimale annuelle.

Lorsque le client demande à Gaz Métro de fermer et sceller l'appareil de mesure, les frais de base prévus aux Tarifs ne sont plus facturés à partir de la date convenue.

#### 6.1.3 Correction d'une erreur

Dès que le client constate une erreur sur sa facture, il doit en informer Gaz Métro.

Lorsque Gaz Métro constate ou est informée d'une erreur sur la facture du client, elle procède à l'analyse de la facture et informe le client des résultats. Si une correction est requise, elle émet une facture corrigée. La facture corrigée remplace toute autre facture émise pour une même période de facturation.

Lorsque la correction donne lieu à un montant dû à Gaz Métro par le client, ce dernier peut étaler ses paiements sur une période équivalente à la période de refacturation.

#### 6.1.4 Période de facturation visée par la correction

Lorsque la correction de la facturation occasionne un montant à payer par le client, la période visée par la correction rétroactive ne peut excéder trois ans à partir de la date à laquelle le client est informé des résultats de l'analyse prévue à l'article 6.1.3.

Toutefois, la correction rétroactive s'applique à toute la période affectée par l'erreur dans les cas suivants :

- Gaz Métro n'a pas pu procéder à la lecture de l'appareil de mesure, parce qu'elle n'a pu exercer son droit d'accès à l'appareil de mesure et qu'elle n'a pas, non plus, obtenu cette lecture du client;

- Le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesure ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement;
- Elle découle d'un dommage intentionnel à l'appareil de mesure de Gaz Métro;
- Le client connaissait ou devait connaître l'erreur de facturation ou le défaut de l'appareil de mesure et a omis d'en informer Gaz Métro.

Lorsque la correction rétroactive donne lieu à un montant dû au client, par Gaz Métro, elle couvre toute la période affectée.

## **6.2 ÉMISSION ET ENVOI DE LA FACTURE**

### **6.2.1 Émission**

À l'exception des cas de fin de contrat, Gaz Métro émet la facture dans un délai maximal de six jours ouvrables suivant :

- le dernier jour du mois; ou
- la date de la lecture de l'appareil de mesure.

### **6.2.2 Envoi**

La facture est envoyée au client le jour ouvrable suivant son émission.

## **6.3 TRANSMISSION DE LA FACTURE AU CLIENT**

### **6.3.1 Fréquence de transmission**

Gaz Métro transmet une facture au client tous les mois ou tous les deux mois, conformément à l'article 6.1.1.

### **6.3.2 Mode de transmission**

La facture est transmise par tout moyen choisi par Gaz Métro, notamment par la poste, à moins que le client ne demande à Gaz Métro de la transmettre électroniquement.

### **6.3.3 Regroupement de factures**

Le client peut demander à Gaz Métro de regrouper ses factures aux fins de leur transmission. Gaz Métro est autorisée à facturer au client les frais réels de ce service. Le cas échéant, Gaz Métro informe le client des frais afférents à ce service, avant qu'elle ne procède au regroupement des factures.

### **6.3.4 Informations apparaissant sur la facture :**

La facture doit comporter les éléments suivants :

- Numéro de téléphone de Gaz Métro;
- Numéro de téléphone en cas d'urgence;
- Date de facturation;
- Nom du client;

- 
- Numéro de compte;
  - Numéro de compteur;
  - Adresse de service;
  - Tarif applicable;
  - Période facturée;
  - Consommation;
  - Montant total;
  - Montant en arrérage et supplément de recouvrement;
  - Date limite de paiement;
  - Historique de consommation, le cas échéant;
  - Montant et date du dernier paiement effectué;
  - Montant de la contribution financière demandée au client pour la rentabilisation des investissements, le cas échéant;
  - Montant du dépôt et des intérêts versés, le cas échéant.

---

## 7. PAIEMENT

---

### 7.1 DATE LIMITE

Il doit s'écouler au moins douze jours ouvrables entre la date d'envoi de la facture et la date limite de paiement qui y est indiquée. Cependant, dans le cas d'un regroupement de factures prévu à l'article 6.3.3, le délai peut être inférieur à douze jours ouvrables, puisque chaque facture conserve sa propre date limite de paiement.

Le client doit acquitter le montant total à payer qui apparaît sur la facture au plus tard à la date limite de paiement qui y est indiquée.

En tout temps, le client peut contacter Gaz Métro afin de lui proposer une entente de paiement visant à répartir le paiement des sommes dues en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période de l'accord.

### 7.2 MODALITÉS

#### 7.2.1 Façons d'effectuer le paiement

Le client doit payer sa facture en dollars canadiens et peut le faire de l'une des façons suivantes :

- Par le biais de son institution financière, notamment par prélèvements automatiques ou par Internet;
- Par la poste (pour les chèques et mandats);
- En personne au siège social de Gaz Métro, situé au 1717, rue du Havre, Montréal.

Peu importe la façon choisie par le client, la facture est payée au moment où Gaz Métro reçoit le paiement du client.

Gaz Métro est autorisée à facturer au client les frais prévus aux Tarifs pour chaque chèque retourné par une institution financière, sauf en cas d'erreur imputable à Gaz Métro.

#### 7.2.2 Interdiction de compensation

Le client ne peut, sans entente écrite à cet effet avec Gaz Métro, déduire de son paiement une somme qui lui est due par Gaz Métro ou une réclamation qu'il prétend avoir contre cette dernière.

#### 7.2.3 Mode de paiements égaux

##### 7.2.3.1. Modalités

Le client dont le service de gaz naturel est facturé, selon un cycle, tous les mois ou tous les deux mois, selon les dates de lecture déterminées par Gaz Métro, et qui, au moment où il en fait la demande, n'a pas de solde impayé à la date limite de paiement, peut bénéficier, en tout temps et sans frais additionnels, du mode de paiements égaux.

Gaz Métro établit le montant de la mensualité au moment de l'adhésion du client au mode de paiements égaux. ~~Le client y est admissible si le montant de la mensualité est de 20\$ ou plus.~~

La mensualité est révisée deux fois l'an, soit une fois entre octobre et avril et une fois à l'été.

Gaz Métro informe le client par écrit du montant de la mensualité lors de son établissement ou de sa révision, le cas échéant. Elle l'informe également des modalités applicables au mode de paiements égaux.

#### **7.2.3.2 Fin du mode de paiements égaux**

Le client qui ne désire plus se prévaloir du mode de paiements égaux doit en informer Gaz Métro et peut le faire en tout temps, sans préavis. La fin du mode de paiements égaux prend effet sur la prochaine facture du client.

Gaz Métro peut mettre fin au mode de paiements égaux lorsque le client a effectué le paiement de plus d'une mensualité après la date limite de paiement. Gaz Métro en informe le client sur la facture.

### **7.3 RESPONSABILITÉ**

~~Tous les clients à une même adresse de service sont solidairement responsables du paiement total des factures de gaz naturel sur lesquelles ils sont nommément identifiés.~~

#### **7.3.1 Contrat écrit**

Tous les clients ayant conclu un même contrat sont solidairement responsables du paiement total des factures de gaz naturel.

#### **7.3.2 Autre contrat**

Tous les clients à une même adresse de service sont solidairement responsables du paiement total des factures de gaz naturel sur lesquelles ils sont nommément identifiés.