

# Conditions de service

R-3523-2003

- 8. DÉPÔT
- 9. RECouvreMENT
- 10. PLAINTES

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3523-2003
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 15/06/06
Pièces n°: SCGM - 1, DOC. 4.2, RÉVISÉE

# 8. DÉPÔT

---

## 8.1 EXIGIBILITÉ

Lorsque Gaz Métro exige un dépôt pour le service de gaz naturel à une adresse de service, elle doit informer le client des raisons le justifiant.

Lorsque Gaz Métro exige un dépôt d'un client, ce dernier peut satisfaire à cette exigence en versant tout montant en argent ou une autre garantie équivalente, pour garantir le paiement des services de gaz naturel.

Lorsque Gaz Métro exige un dépôt d'un individu, ce dernier doit lui fournir son numéro d'assurance sociale. Gaz Métro n'utilisera le numéro d'assurance sociale qu'à des fins fiscales.

### 8.1.1 Usage domestique

#### 8.1.1.1 Demande de service de gaz naturel

Au moment de la demande de service, Gaz Métro peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- Le client ne fournit pas toutes les informations obligatoires suivantes requises conformément à l'article 4.2.1 : nom et prénom, date de naissance et dernière adresse occupée au cours des douze mois précédant la demande;
- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement.

#### 8.1.1.2 En cours de contrat

Gaz Métro peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- Le client dont le service de gaz naturel a été interrompu par Gaz Métro en raison du non paiement de la facture à sa date limite de paiement.  
Toutefois, Gaz Métro n'exige pas de dépôt du client utilisant le gaz naturel à des fins de chauffage de l'espace si l'interruption et la demande de remise en service surviennent toutes deux entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> mars de l'année suivante;
- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement.

### 8.1.2. Autres usages

#### 8.1.2.1 Demande de service de gaz naturel

Au moment de la demande de service, Gaz Métro peut exiger un dépôt lorsqu'elle le juge requis.

#### 8.1.2.2 En cours de contrat

Gaz Métro peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- Le client a fait défaut de payer une facture de gaz naturel à sa date limite de paiement, au cours des douze derniers mois;

- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement;
- Le client s'est prévalu, au cours des 24 derniers mois, des dispositions de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité, L.R.C., 1985, ch. B-3, de la Loi sur les *arrangements avec les créanciers des compagnies*, L.R.C., 1985, ch. C-36, ou de la *Loi sur la médiation en matière d'endettement agricole*, L.C., 1997, ch. 21.

## **8.2 MONTANT**

Le montant du dépôt exigé par Gaz Métro est déterminé en fonction de l'estimation ou de l'historique des volumes retirés à l'adresse de service au cours d'une période de douze mois.

### **8.2.1 Usage domestique**

Lorsque le service du client est interrompu pour non paiement, conformément à l'article 9.3.5, pour une première fois au cours des douze derniers mois, le montant du dépôt n'excède pas le montant de la facture la plus élevée au cours d'une période de douze mois.

Dans toute autre situation, le montant du dépôt n'excède pas la somme des montants des deux factures consécutives les plus élevées au cours d'une période de douze mois.

### **8.2.2 Autres usages**

Le montant du dépôt n'excède pas la somme des montants des deux factures consécutives les plus élevées au cours d'une période de douze mois.

## **8.3 VERSEMENT**

Le dépôt en argent doit être versé à Gaz Métro selon les modalités de paiement prévues à l'article 7.2.1. Le versement de toute autre garantie se fait selon des modalités applicables à cette garantie. Gaz Métro confirme par écrit le versement du dépôt.

Lorsque l'appareil de mesurage est fermé et scellé, le dépôt doit être versé avant que l'appareil de mesurage ne soit descellé et ouvert par Gaz Métro.

Lorsque l'appareil de mesurage n'est pas fermé ni scellé, le dépôt doit être versé dans le délai indiqué par Gaz Métro.

Gaz Métro doit verser tout dépôt en argent dans un compte en fidéicommissé.

## **8.4 DÉLAI DE CONSERVATION**

Le délai de conservation initial d'un dépôt est de :

- 12 mois consécutifs, s'il s'agit d'un client qui utilise le gaz naturel pour un usage domestique;
- 36 mois consécutifs, s'il s'agit d'un client qui utilise le gaz naturel pour un autre usage.

Lorsque le client fait défaut de payer au moins une facture de gaz naturel à la date limite de paiement durant la période de conservation du dépôt, Gaz Métro renouvelle le délai de conservation du dépôt pour une durée équivalente au délai de conservation initial.

## **8.5 INTÉRÊT SUR LE DÉPÔT EN ARGENT**

### **8.5.1 Taux d'intérêt**

Le dépôt produit des intérêts qui appartiennent au client.

Le taux d'intérêt annuel sur le dépôt est établi le 1er janvier de chaque année de la façon suivante : 97% multiplié par le taux préférentiel moyen des principaux banquiers de Gaz Métro à cette date moins 2,5%.

Gaz Métro doit déposer auprès de la Régie de l'énergie, au plus tard le 30 janvier de chaque année, une déclaration indiquant ce taux et la source des renseignements ayant servi à l'établir.

### **8.5.2 Paiement de l'intérêt**

Durant la période de conservation du dépôt, Gaz Métro crédite les intérêts produits par le dépôt sur la première facture émise en début de chaque année civile.

## **8.6 REMBOURSEMENT**

### **8.6.1 En cours de contrat**

Au plus tard dans les 30 jours de l'expiration du délai de conservation du dépôt, Gaz Métro doit rembourser au client, par chèque, la totalité de son dépôt en argent avec les intérêts produits ou remettre au client les garanties non échues qu'elle détient.

Gaz Métro ne peut appliquer le dépôt sur une facture de gaz naturel.

En cas d'interruption de service pour non paiement, tel que prévu à l'article 9.3.5, si la facture émise suite à l'interruption pour non paiement est impayée à la date limite de paiement, Gaz Métro peut, sans préjudice à ses autres droits et recours, appliquer par compensation le dépôt en argent ou le produit de la réalisation de toute garantie fournie par le client.

### **8.6.2 En cas de fin de contrat**

Gaz Métro peut, sans préjudice à ses autres droits et recours, appliquer par compensation le dépôt en argent ou le produit de la réalisation de toute garantie fournie sur une facture impayée par le client.

Après application sur la facture impayée, le solde du dépôt en argent est remis au client, ainsi que toutes les garanties non échues.

# 9. RECOUVREMENT

---

## **9.1 ENTENTE DE PAIEMENT**

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. Gaz Métro informe le client de cette possibilité sur tout avis de recouvrement qui lui est transmis par écrit.

## **9.2 DÉFAUT DE PAIEMENT**

Le client doit acquitter immédiatement tout montant total impayé à la date limite de paiement.

## **9.3 SUPPLÉMENT DE RECOUVREMENT**

Un supplément de recouvrement dont le taux est prévu aux Tarifs, est ajouté au solde impayé le jour suivant la date limite de paiement.

## **9.4 ÉTAPES DE RECOUVREMENT**

### **9.3.1 Entente de paiement**

~~En tout temps avant la visite de perception, 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. Gaz Métro informe le client de cette possibilité sur tout avis de recouvrement qui lui est transmis par écrit.~~

### **9.4.1 Avis de recouvrement**

#### Rappel :

Lorsqu'une facture demeure impayée après la date limite de paiement, Gaz Métro envoie par écrit un rappel à l'adresse de facturation ou procède à un rappel téléphonique.

#### Avis final :

En cas de non paiement de la facture suite au rappel, Gaz Métro envoie un avis final écrit, dans le cadre d'un envoi distinct, à l'adresse de facturation en utilisant un moyen d'envoi dont elle pourra faire la preuve. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu.

Avant de procéder à une interruption de service pour non paiement entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> mars de l'année suivante, Gaz Métro contacte le client à usage domestique qui utilise le gaz naturel pour le chauffage de l'espace afin de lui proposer une entente de paiement.

### **9.4.2 Immeubles comportant une location résidentielle**

Lorsque le client est assujéti à la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles*, L.R.Q. c. M-37, les étapes de recouvrement en cas de non paiement à l'échéance du rappel sont prévues par cette loi.

### **9.4.3 Visite de perception**

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 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> 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, les frais de recouvrement à domicile et à défaut d'interruption du service de gaz naturel, Gaz Métro facture les frais de perception prévus aux Tarifs sont facturés au client qui acquitte sa facture avant l'interruption de service.

### **9.4.4 Interruption pour non paiement**

Au moment de la visite de perception, lorsqu'il y a non paiement du montant exigé dans l'avis final ou convenu dans une entente de paiement, Gaz Métro peut interrompre le service de gaz naturel. En ce cas, Gaz Métro demande au client d'en aviser le propriétaire de l'immeuble visé par l'interruption, s'il y a lieu.

Toutefois, entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> mars de l'année suivante, Gaz Métro ne peut interrompre le service de gaz naturel du client qui en fait un usage domestique pour le chauffage de l'espace, que dans les cas suivants:

- le client et Gaz Métro n'ont pas conclu d'entente de paiement; ou
- le client ne respecte pas une entente de paiement conclue avec Gaz Métro.

## **9.5 REMISE EN SERVICE**

Suite à une interruption de service pour non paiement, Gaz Métro procède à la remise en service lorsque le client paie les sommes exigibles, les frais de remise en service prévus aux Tarifs et le dépôt, s'il y a lieu.

# 10. PLAINTES

---

## **10.1 PLAINTES**

L'ensemble des présentes conditions de service est soumis à la procédure d'examen des plaintes mise en place par Gaz Métro et approuvée par la Régie de l'énergie. Tout client en désaccord avec l'application faite par Gaz Métro de l'une des présentes conditions de service peut recourir à la procédure d'examen des plaintes mise en place par Gaz Métro et approuvée par la Régie de l'énergie qui exerce une compétence en matière de plaintes concernant l'application de ces conditions de service, dans la mesure prévue à la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

