

Régie de l'énergie

DOSSIER: R-3523-2003

DÉPOSÉE EN AUDIENCE

Date:

21 mars 2006

Pièces n°:

SCGM-4

Société en commandite Gaz Métro

Examen des conditions de service des distributeurs de gaz naturel

R-3523-2003

Document 2

## Conditions de service de SCGM 4. Demande de service de gaz naturel et contrat

Présentation devant la Régie de l'énergie  
15 mars 2006



### Chapitre 4 : Demande de service et contrat

#### Enjeux

- . Définitions de client, contrat et usage domestique (ch. 1)
- . Conditions à l'acceptation d'une demande de service (4.1.2)
- . Informations à fournir pour la demande de service de gaz naturel (4.2.1)
- . Coût des travaux et rentabilisation des investissements (4.3.1)
- . Contribution financière du client (4.3.2)
- . Adresse non reliée au réseau de distribution – délai (4.4.2)
- . Conclusion et entrée en vigueur du contrat (4.5.2)
- . Confirmation de l'acceptation de la demande de service (4.6)
- . Force majeure (4.10)

## Chapitre 4 : Demande de service et contrat

### Définitions

- Client :** Un individu ou une personne morale ayant conclu un contrat avec Gaz Métro.  
L'utilisation du terme *client* doit être lue comme incluant les cas où le client est constitué de plusieurs personnes.
- Contrat :** L'entente entre un client et Gaz Métro pour un ou des service(s) de gaz naturel fourni(s) par cette dernière à une adresse de service.
- Usage domestique :** Utilisation du service de gaz naturel pour des applications exclusivement reliées à l'habitation d'une résidence personnelle, d'un syndicat de copropriété, d'une coopérative d'habitation et d'un organisme sans but lucratif d'habitation.

3

## Chapitre 4 : Demande de service et contrat

### 4.1.2 : Conditions à l'acceptation d'une demande de service

#### **4.1.2 : Conditions à l'acceptation d'une demande de service**

« L'acceptation d'une demande de service peut être conditionnelle :

- au paiement, immédiat ou dans le cadre d'une entente de paiement, des sommes dues à Gaz Métro par un client qui continuera d'occuper, après la date à laquelle le gaz est requis, l'adresse de service visée par la demande. »

4

Chapitre 4 : Demande de service et contrat  
4.1.2 : Conditions à l'acceptation d'une demande de service

Exemple relié à l'application de cette condition

- « A » informe Gaz Métro qu'elle utilise le service de gaz naturel à une adresse de service « X »
- Gaz Métro émet une facture pour le service de gaz naturel
- « A » ne paie pas la facture
- Suite aux délais de recouvrement, Gaz Métro interrompt le service pour non-paiement
- « B » informe par la suite Gaz Métro qu'elle souhaite utiliser le service de gaz naturel à la même adresse de service « X »

5

Chapitre 4 : Demande de service et contrat  
4.1.2 : Conditions à l'acceptation d'une demande de service

Exemple relié à l'application de cette condition (suite)

2 possibilités :

- « A » a quitté l'adresse de service « X »
  - Gaz Métro accepte la demande de service de « B » qui devient ainsi le client de Gaz Métro.
- « A » occupe toujours l'adresse de service « X »
  - Gaz Métro accepte la demande de service de « B », qui devient ainsi le client de Gaz Métro, à la condition de recevoir les sommes dues par son client, « A », pour l'adresse de service « X ».

6

Chapitre 4 : Demande de service et contrat  
4.1.2 : Conditions à l'acceptation d'une demande de service

- À défaut d'une telle condition, 3 personnes pourraient simultanément occuper une même adresse de service et utiliser le service de gaz naturel pendant au moins 6 mois sans remplir leur obligation de paiement

7

Chapitre 4 : Demande de service et contrat  
4.1.2 : Conditions à l'acceptation d'une demande de service

**4.1.2 : Conditions à l'acceptation d'une demande de service**

« L'acceptation d'une demande de service peut être conditionnelle :

- à l'obtention d'une décision de la Régie du logement, visant l'éviction ou la reprise d'un logement, dans le cas où la personne qui fait la demande est propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service et à la condition qu'elle s'engage à devenir responsable et à payer la totalité de l'argent dû par le client à Gaz Métro à défaut d'exécution de la décision de la Régie du logement. »

8

Chapitre 4 : Demande de service et contrat  
4.1.2 : Conditions à l'acceptation d'une demande de service

Exemple de situation visée par cette condition

- Un propriétaire a prévu au bail que le service de gaz naturel est aux frais de son locataire, « A »
  - Le bail est conclu entre le propriétaire et un locataire afin de définir leurs engagements respectifs concernant un logement
  - Gaz Métro n'est pas une partie au bail
  
- « A » est client de Gaz Métro à l'adresse de service « X »
- « A » ne paie pas la facture
  
- Le propriétaire de l'adresse de service « X » souhaite devenir responsable du compte et fait une demande de service écrite

9

Chapitre 4 : Demande de service et contrat  
4.1.2 : Conditions à l'acceptation d'une demande de service

Exemple de situation visée par cette condition (suite)

Gaz Métro accepte la demande de service du propriétaire qui devient ainsi le client de Gaz Métro, à la condition qu'il s'acquitte des obligations prévues à l'article 4.1.2 :

- Obtention d'une décision de la Régie du logement visant l'éviction ou la reprise d'un logement, pour l'adresse de service « X »
- Exécution de la décision, ce qui a pour effet que « A » n'occupe plus l'adresse de service « X »

Ou :

- Versement, par « A » ou le propriétaire, à Gaz Métro des sommes impayées par « A », qui continue d'occuper l'adresse de service « X »

10

## Chapitre 4 : Demande de service et contrat

### 4.1.2 : Conditions à l'acceptation d'une demande de service

- L'intégrité de l'immeuble à l'adresse de service est la responsabilité du propriétaire et ce, que la responsabilité du paiement du service de gaz naturel soit celle du propriétaire ou du locataire.
- Gaz Métro n'est pas responsable de l'intégrité de l'immeuble à l'adresse de service.

11

## Chapitre 4 : Demande de service et contrat

### 4.2.1 : Informations à fournir pour la demande de service

#### Contexte d'affaires

- Le service de gaz naturel est généralement disponible à l'arrivée à une adresse de service (compteur ouvert)
- 3 000 des 17 000 (17,5 %) clients à usage domestique arrivant à une adresse de service n'en informent pas d'eux-mêmes Gaz Métro et
- 4 270 (25 %) de ces clients quittent une adresse de service sans informer Gaz Métro de l'adresse postale où envoyer la facture finale  
(Étude des demandes de service du 30 juin 2002 au 1<sup>er</sup> juillet 2004)
- Gaz Métro fournit le service de gaz naturel pour usage domestique au client indépendamment de sa solvabilité
- Le service est livré avant d'être facturé et payé
  - Contexte de vente à crédit

12

Chapitre 4 : Demande de service et contrat  
4.2.1 : Informations à fournir pour la demande de service

- Dans un contexte de « vente à crédit », Gaz Métro doit pouvoir obtenir les informations *date de naissance* et *dernière adresse* des clients à usage domestique lors de la demande de service
- Le client qui refuse de s'identifier de façon unique et spécifique ne peut être desservi sans condition dans ce contexte

13

Chapitre 4 : Demande de service et contrat  
4.2.1 : Informations à fournir pour la demande de service

*Date de naissance*

*Dernière adresse occupée au cours des 12 mois précédant la demande*

La combinaison des deux informations permet :

- D'établir l'identité de chacun de ses clients, de le distinguer de tous les autres, d'éviter la création de deux dossiers-clients pour un même client et de relier entre eux les différents comptes d'un même client
- De vérifier lors d'une nouvelle demande de service s'il ne s'agit pas d'un ancien client pour lequel le compte est impayé
- D'effectuer le recouvrement des comptes finaux auprès des clients pour lesquels Gaz Métro ne détient pas d'adresse  
(Décision de la Commission d'accès à l'information, 11 octobre 1995)

14

Chapitre 4 : Demande de service et contrat  
4.2.1 : Informations à fournir pour la demande de service

*Date de naissance*

*Dernière adresse occupée au cours des 12 mois précédant la demande*

Exemple de nom de client : « Michel Tremblay »

- 10 comptes actifs
- 1 compte final impayé avec une dette de 168 \$
  
- Comment distinguer un Michel Tremblay d'un autre?
  - Pour ne pas exiger la dette à un Michel Tremblay qui n'en est pas responsable
  - Pour retracer le Michel Tremblay avec la dette
  
- En obtenant du client des renseignements personnels qui permettent de l'identifier de façon unique et spécifique

15

Chapitre 4 : Demande de service et contrat  
4.2.1 : Informations à fournir pour la demande de service

*Date de naissance*

*Dernière adresse occupée au cours des 12 mois précédant la demande*

Les deux informations sont nécessaires :

- Gaz Métro ignore au moment de la demande de service lesquels parmi ses clients
  - Déménageront sans laisser d'adresse
  - Cesseront de payer leurs comptes
  - Devront être retracés à des fins de recouvrement

16

Chapitre 4 : Demande de service et contrat

4.3.1 : Coût des travaux et rentabilisation des investissements

**4.3.1 : Coût des travaux et rentabilisation des investissements**

« Lorsque ces revenus ne permettent pas à Gaz Métro de rentabiliser ses investissements, selon l'évaluation du coût des travaux requis, aux conditions approuvées par la Régie de l'énergie, Gaz Métro peut, à la conclusion du contrat, convenir avec le client d'une contribution financière à payer par le client. Elle peut aussi convenir, avec le client, d'une obligation minimale annuelle.

Cependant, aucune contribution financière ne sera généralement exigée d'un client dont le point mort tarifaire serait inférieur à cinq ans. »

17

Chapitre 4 : Demande de service et contrat

4.3.1 : Coût des travaux et rentabilisation des investissements

Raisons à cette condition

- Gaz Métro tente de maximiser la rentabilité de son développement, dans l'intérêt de tous ses clients
- Tous les projets ne présentent pas un point mort tarifaire peu élevé, particulièrement dans les extensions de réseau
- La contribution du client est établie afin d'assurer une rentabilité raisonnable, tant pour le client que pour Gaz Métro
- Le niveau de rentabilité raisonnable varie au cas par cas, notamment selon la situation concurrentielle du client, sa situation financière (autres opportunités d'investissement) et de ses priorités

18

Chapitre 4 : Demande de service et contrat

4.3.2 : Contribution financière du client

4.3.2 : Contribution financière du client

« Lorsqu'une contribution financière est requise, elle est payable en un seul versement avant le début des travaux, au moment convenu ou encore acquittée en plusieurs versements au cours du contrat. Gaz Métro fournit au client le détail de la contribution financière requise. »

19

Chapitre 4 : Demande de service et contrat

4.3.2 : Contribution financière du client

« Lorsqu'une contribution financière est requise, Gaz Métro et le client conviennent d'une entente avant le début des travaux. Cette entente établit :

- Le montant de la contribution financière demandée au client;
- Les modalités de paiement de la contribution financière demandée au client;
- Les conditions permettant le remboursement, en tout ou en partie, de la contribution demandée au client, le cas échéant.»

20

#### 4.4.2 : Adresse non reliée au réseau de distribution

« Lorsque le raccordement ne nécessite qu'un branchement visant à relier l'adresse de service au réseau de distribution existant, le gaz naturel est mis à la disposition du client dans les délais suivants :

- (...)
- Pour un autre usage, le délai requis est de 40 jours ouvrables à compter de l'acceptation de la demande de service de gaz naturel.»

#### Raisons des délais supérieurs pour la clientèle autre usage

- Installations généralement plus complexes
  - Cas par cas
- Installateurs différents
- Pression de livraison variable (haute pression)

Limite tracée en fonction de la segmentation de la clientèle

**4.5.2 : Conclusion et entrée en vigueur du contrat**

« Le contrat est conclu lorsque Gaz Métro informe le nouveau client qu'elle accepte sa demande de service de gaz naturel. Ce contrat entre en vigueur à la date convenue. »

- Un client « en désaccord avec un ou plusieurs éléments du contrat » ne peut être desservi par Gaz Métro :
  - Les principales conditions (normatives et tarifaires) du contrat sont déterminées par la Régie de l'énergie

**4.5.2 : Conclusion et entrée en vigueur du contrat**

« En l'absence de demande de service de gaz naturel, l'occupant est présumé avoir conclu un contrat à partir du moment où il commence à occuper l'adresse de service où le gaz naturel est mis à sa disposition. L'occupant est l'individu ou la personne morale qui a l'usage de l'immeuble ou du local situé à l'adresse de service. »

Chapitre 4 : Demande de service et contrat  
4.5.2 : Conclusion et entrée en vigueur du contrat (occupant)

Contexte d'affaires

- Le client « A » quitte l'adresse de service
- Aucun nouveau client ne s'est identifié
  - 3 000 clients / année utilisent le service de gaz naturel sans en avoir informé Gaz Métro
- Le service de gaz naturel est généralement disponible à l'arrivée à une adresse de service (compteur ouvert)
  
- Total de 23 800 nouveaux clients par année qui font une demande de service à une adresse de service reliée au réseau de distribution
  - 17 000 nouveaux clients à usage domestique par année
    - 43 % durant les 3 mois d'été
  - 5 800 nouveaux clients à usage autre que domestique

25

Chapitre 4 : Demande de service et contrat  
4.5.2 : Conclusion et entrée en vigueur du contrat (occupant)

- Alternative à cette condition de service :
  - Déplacer un technicien de Gaz Métro pour fermer et sceller le compteur chaque fois qu'un client quitte une adresse de service et
  - Déplacer un technicien de Gaz Métro pour ouvrir et desceller le compteur chaque fois qu'un client fait une demande de service
  
- Coût des deux déplacements d'un technicien de Gaz Métro pour fermer et ouvrir l'appareil de mesurage : 200 \$
  - Coût total d'environ 4,5 M\$ (ne tient pas compte des coûts d'embauche des techniciens requis pour cette seule activité)

26

Chapitre 4 : Demande de service et contrat  
4.5.2 : Conclusion et entrée en vigueur du contrat (propriétaire)

**4.5.2 : Conclusion et entrée en vigueur du contrat**

« Lorsque la fin d'un contrat avec un client est survenue et qu'aucun contrat n'a été conclu, pour l'adresse de service, avec un nouveau client, le propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service est présumé avoir conclu un contrat et ce, lorsqu'il fait défaut d'informer Gaz Métro de ses intentions quant au service de gaz naturel dans les douze jours ouvrables suivant l'envoi par Gaz Métro d'un avis à cet effet. »

27

Chapitre 4 : Demande de service et contrat  
4.5.2 : Conclusion et entrée en vigueur du contrat

- Le client « A » quitte l'adresse de service
- Aucun nouveau client ne s'est identifié
  - 3 000 clients / année utilisent le service de gaz naturel sans en avoir informé Gaz Métro
- Deux possibilités pour Gaz Métro :
  1. Procéder à l'interruption du service et attendre une nouvelle demande de service (coût de 200 \$ pour la fermeture et la réouverture)
  2. Effectuer des recherches, notamment auprès du propriétaire pour identifier le client
- Gaz Métro choisit la 2<sup>e</sup> possibilité :
  - Coût nettement inférieur
  - Meilleure approche-client
- Gaz Métro contacte le propriétaire par téléphone

28

## Chapitre 4 : Demande de service et contrat

### 4.5.2 : Conclusion et entrée en vigueur du contrat (propriétaire)

- À défaut de rejoindre le propriétaire, Gaz Métro le contacte par écrit en lui demandant de communiquer avec elle
- À défaut de contact de la part du propriétaire, deux possibilités :
  1. Procéder à l'interruption du service
    - Attendre une nouvelle demande de service
  2. Considérer le propriétaire, qui bénéficie du service de gaz naturel, comme le client
- Gaz Métro choisit la 2<sup>e</sup> possibilité

29

## Chapitre 4 : Demande de service et contrat

### 4.6 : Confirmation de l'acceptation de la demande de service

#### **4.6 : Confirmation de l'acceptation de la demande de service**

« Gaz Métro communique par écrit, au client, les informations obligatoires obtenues, en excluant la liste des autres comptes actifs du client et à l'exception de la lecture de l'appareil de mesurage qui est confirmée sur la première facture. »

- Le client est informé de l'utilisation de sa lecture de l'appareil de mesurage sur sa première facture.
- Comme la lecture est utilisée pour émettre la facture, Gaz Métro est d'avis qu'il s'agit d'une méthode adéquate pour en informer le client, puisque la confirmation d'acceptation de la demande de service ne servira pas à la facturation.

30

Chapitre 4 : Demande de service et contrat

4.10 : Force majeure

**4.10 : Force majeure**

« Lorsque Gaz Métro est victime d'une force majeure, elle est libérée de son obligation de desservir le client pour la durée de la force majeure. Ce dernier, s'il n'est pas desservi, est alors libéré de l'ensemble des obligations encourues pour la même durée.

Le client victime d'une force majeure demeure tenu d'acquitter les obligations minimales prévues aux Tarifs et au contrat, en plus de son volume retiré le cas échéant. Il peut demander à Gaz Métro de fermer et de sceller l'appareil de mesurage. Dans ce cas, le client est exempté du paiement des frais de base prévus aux Tarifs. »

31

Chapitre 4 : Demande de service et contrat

4.10 : Force majeure

Si Gaz Métro est en force majeure :

- Elle n'est pas libérée de ses obligations auprès de ses fournisseurs (TCPL par exemple)
- Elle est libérée de ses obligations de service de gaz naturel auprès de ses clients
- Les clients sont donc libérés de leurs obligations envers Gaz Métro

Si un client de Gaz Métro, « C », est en force majeure :

- Il n'est pas libéré de ses obligations auprès de ses fournisseurs (Gaz Métro par exemple)
- Il est libéré de ses obligations de service auprès de ses clients
- Ses clients sont donc libérés de leurs obligations envers lui

32

## Chapitre 4 : Demande de service et contrat

### 4.10 : Force majeure

Si un client à usage domestique de Gaz Métro, « C », est en force majeure :

- Il n'est pas libéré de ses obligations auprès de ses fournisseurs (Gaz Métro par exemple)
- N'a pas d'obligation de retirer le service
- Dans le cas où « C » ne demande pas à Gaz Métro de fermer et de sceller son compteur, le service de gaz naturel est disponible en tout temps
- « C » doit payer les frais de base prévus aux Tarifs
- Dans le cas où « C » demande à Gaz Métro de fermer et de sceller son compteur, le service de gaz naturel n'est plus disponible
  - « C » n'a plus aucune obligation (autre que de payer pour le service qu'il a utilisé avant la fermeture de son compteur)

