

Conditions de service de SCGM 6. Facturation

Présentation devant la Régie de l'énergie
Juin 2006



Chapitre 6 : Facturation

Enjeux

- Correction et proposition de modification (6.1.1)
- Correction d'une erreur (6.1.3)
- Période de facturation visée par la correction (6.1.4)

2

Régie de l'énergie

DOSSIER: R-3523-2003

DÉPOSÉE EN AUDIENCE

Date: 5 juin 2006

Pièces n°: SCGM-A, document 4

Chapitre 6 : Facturation
6.1.1 : Volume de gaz naturel facturé

6.1.1 : Volume de gaz naturel facturé

Proposition de condition de service (avril 2005 et mars 2006):

« (...) Cependant, Gaz Métro peut facturer tous les deux mois le client qui est facturé au tarif D_1 et qui retire un volume de moins de $10 \text{ m}^3/\text{jour}$ de gaz naturel et ce, pour des fins autres que le chauffage de l'espace. »

-Omission – devrait se lire :

« client résidentiel ou institutionnel », conformément à l'article 6.1 (texte des Tarifs, page 40)

3

Chapitre 6 : Facturation
6.1.1 : Volume de gaz naturel facturé

6.1.1 : Volume de gaz naturel facturé

Proposition de condition de service (juin 2006) :

« (...) Cependant, Gaz Métro peut facturer tous les deux mois le client résidentiel ou institutionnel qui est facturé au tarif D_1 et qui retire un volume de moins de $1000 \text{ m}^3/\text{année}$ de gaz naturel. »

4

Chapitre 6 : Facturation

6.1.3 : Correction d'une erreur

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. »

5

Chapitre 6 : Facturation

6.1.3 : Correction d'une erreur

En 2004-2005 :

- 1 648 657 **lectures** réelles pour la facturation cyclique
 - 93 092 (5,6 %) lectures détectées « hors normes » par les systèmes de contrôle
- 57 608 des **factures** émises (3,1 %) sont des factures corrigées

→ La différence, 35 784 (38 %), au moins, des lectures détectées « hors normes » ont finalement été utilisées pour fins de facturation

- Dans au moins 38 % des cas de « doute », Gaz Métro aurait informé le client pour rien

6

Chapitre 6 : Facturation
6.1.3 : Correction d'une erreur

Les erreurs de facturation, détectées par Gaz Métro ou par le client, ont deux sources possibles :

1. Défaut à l'appareil de mesurage
2. Données utilisées pour la facturation

7

Chapitre 6 : Facturation
6.1.3 : Correction d'une erreur

Délais d'émission d'une « facture corrigée » : variables

Lorsque la cause résulte d'un défaut à l'appareil de mesurage :

- Visite de Gaz Métro pour évaluer, réparer ou changer les équipements en chantier
- Recommandations techniques pour fins de facturation
- Recours à Mesures Canada, le cas échéant : délais

Lorsque la cause résulte des données utilisées pour la facturation :

- 80 % des factures sont corrigées en moins de 2 cycles de facturation

8

Chapitre 6 : Facturation
6.1.3 : Correction d'une erreur

Émission d'une facture corrigée, le cas échéant

- Contact du client par Gaz Métro pour l'informer du résultat de l'analyse : erreur et solution proposée
- Prise en charge diligente
- Paramètres d'estimation du volume à facturer jusqu'à correction de la cause de l'erreur -> correction de facturation

9

Chapitre 6 : Facturation
6.1.4 : Période de facturation visée par la correction

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. »

« Le client pourra bénéficier d'une période équivalente à la période de correction de la facturation pour effectuer ses paiements. »

10

Chapitre 6 : Facturation

6.1.4 : Période de facturation visée par la correction

Gaz Métro propose de poursuivre la pratique d'informer ses clients des modalités de paiement par lettre, jointe à l'envoi de la facture corrigée.