

Conditions de service de SCGM 9. Recouvrement

Présentation devant la Régie de l'énergie
Juin 2006



Chapitre 9 : Recouvrement

Enjeux :

- Entente de paiement (9.1)
- Supplément de recouvrement (9.3)
- Étapes de recouvrement (9.4)
 - Visites de perception (9.4.4)
 - Interruptions pour non paiement (9.4.5)

Régie de l'énergie

DOSSIER: R-3523-2003

DÉPOSÉE EN AUDIENCE

Date: 15/06/06

Pièces n°: SCGM-4,

DOCUMENT 7

Chapitre 9 : Recouvrement

9.1 et 9.2 : Entente de paiement et défaut de paiement

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. »

3

Chapitre 9 : Recouvrement

9.1 et 9.2 : Entente de paiement et défaut de paiement

Client en défaut de paiement :

- Contacte Gaz Métro
 - qui l'informe de la possibilité d'entente
- Doit communiquer avec Gaz Métro pour prendre une entente de paiement
 - Conditions de l'entente de paiement prévues à la proposition de conditions de service de Gaz Métro :
 - « Répartir le paiement des sommes dues »
 - « Prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période de l'accord »
- Gaz Métro suspend alors l'étape de recouvrement prévue à l'article 9.4.5 (interruption), tant que les termes de l'entente de paiement sont respectés

4

Chapitre 9 : Recouvrement
9.3 : Supplément de recouvrement

9.3 : Supplément de recouvrement

« Un supplément de recouvrement dont le taux est prévu au texte des tarifs, est ajouté au solde impayé le jour suivant la date limite de paiement. »

Principes :

- Inciter les clients à payer au plus tard à la date limite de paiement, compte tenu du coût pour le client de payer après;
- Faire supporter aux clients responsables les coûts des comptes impayés au-delà de la date limite de paiement;
- Les clients qui prennent entente de paiement doivent supporter eux-mêmes les coûts de leurs comptes impayés.

5

Chapitre 9 : Recouvrement
9.3 : Supplément de recouvrement

« Gaz Métro informe le client de prévoir le délai nécessaire pour que Gaz Métro reçoive le paiement. »

Pour 85 % des factures émises,
la date limite de paiement est respectée.

6

Chapitre 9 : Recouvrement
 9.3 : Supplément de recouvrement

Gaz Métro :

- Tient compte de délais administratifs prévisibles dus à la transmission de paiements
 - Effectués par guichet bancaire
 - Mis à la poste à la date limite de paiement
 - 3 jours ouvrables entre la date limite de paiement et l'application d'un supplément de recouvrement

7

Chapitre 9 : Recouvrement
 9.4 : Étapes de recouvrement

Exemple réel pour un dossier de client utilisant le gaz naturel à des fins d'usage domestique :

Ligne	Activités	Facturation			Solde du compte	Arrérages au compte	Recouvrement		
		Date	Jours ouvrables minimum depuis l'étape précédente	Jours calendriers réels depuis l'étape précédente			Date	Jours ouvrables minimum depuis l'étape précédente	Jours calendriers réels depuis l'étape précédente
1	Relevé du compteur pour la consommation du 11 août au 10 septembre 2004	10 septembre 2004	n/a	30					
2	Émission de la facture	15 septembre 2004	3	5	59,69 \$				
3	Mise à la poste	16 septembre 2004	1	1	59,69 \$				
4	Date limite de paiement de la facture du 15 septembre 2004	5 octobre 2004	12	19	59,69 \$				

8

Chapitre 9 : Recouvrement
9.4 : Étapes de recouvrement (suite)

Exemple réel pour un dossier de client utilisant le gaz naturel à des fins d'usage domestique :

Ligne	Activités	Facturation			Solde du compte	Arrérages au compte	Recouvrement		
		Date	Jours ouvrables minimum depuis l'étape précédente	Jours calendriers réels depuis l'étape précédente			Date	Jours ouvrables minimum depuis l'étape précédente	Jours calendriers réels depuis l'étape précédente
5	Supplément de recouvrement	8 octobre 2004	3	3	60,59 \$		8 octobre 2004	3	3
6	Émission du premier avis de recouvrement (appel) livré par poste régulière				60,59 \$	59,69 \$	12 octobre 2004	1	4
7	Date limite de paiement du premier avis de recouvrement				60,59 \$	59,69 \$	19 octobre 2004	5	7
8	Relève du compteur pour la consommation du 10 sept. au 12 oct. 2004	12 octobre 2004	n/a	32	60,59 \$	59,69 \$			

9

Chapitre 9 : Recouvrement
9.4 : Étapes de recouvrement (suite)

Exemple réel pour un dossier de client utilisant le gaz naturel à des fins d'usage domestique :

Ligne	Activités	Facturation			Solde du compte	Arrérages au compte	Recouvrement		
		Date	Jours ouvrables minimum depuis l'étape précédente	Jours calendriers réels depuis l'étape précédente			Date	Jours ouvrables minimum depuis l'étape précédente	Jours calendriers réels depuis l'étape précédente
9	Émission de la facture	15 octobre 2004	3	3	91,13 \$	59,69 \$			
10	Mise à la poste	18 octobre 2004	1	3	91,13 \$	59,69 \$			
11	Date limite de paiement de la facture du 15 octobre 2004	4 novembre 2004	12	17	91,13 \$	59,69 \$			
12	Émission du 2 ^e avis de recouvrement (avis final) livré par Xpresspost				91,13 \$	59,69 \$	21 octobre 2004	2	2

10

Chapitre 9 : Recouvrement
 9.4 : Étapes de recouvrement (fin)

Exemple réel pour un dossier de client utilisant le gaz naturel à des fins d'usage domestique :

Ligne	Activités	Facturation			Solde du compte	Arrérages au compte	Recouvrement		
		Date	Jours ouvrables minimum depuis l'étape précédente	Jours calendriers réels depuis l'étape précédente			Date	Jours ouvrables minimum depuis l'étape précédente	Jours calendriers réels depuis l'étape précédente
13	Date limite de paiement du 2 ^e avis de recouvrement				91,13 \$	59,69 \$	28 octobre 2004	5	7
14	Visite de perception : paiement des arrérages				31,44 \$		4 novembre 2004	5	7
15	Délai depuis le début de la consommation le 11 août 2004		35	85			Délai depuis la date limite de paiement de la facture du 15 sept. 2004	21	30

11

Chapitre 9 : Recouvrement
 9.4 : Étapes de recouvrement

Délais actuels de recouvrement avant la visite de perception, pour la clientèle utilisant le gaz naturel à des fins d'usage domestique :

- Minimum de 35 jours ouvrables (7 semaines calendrier), depuis l'émission de la facture
- Minimum de 21 jours ouvrables (4 semaines calendrier), depuis la date limite de paiement

Tout au long de ces délais, Gaz Métro continue le service de gaz naturel, sans la contrepartie du paiement par le client du service rendu par Gaz Métro.

12

Chapitre 9 : Recouvrement
9.4 : Étapes de recouvrement

- Gaz Métro informe ses clients à différentes étapes de la possibilité d'entente de paiement
- Gaz Métro informe ses clients de la date d'échéance de chaque avis

13

Chapitre 9 : Recouvrement
9.4.2 : Avis de recouvrement

9.4.2 : 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. »

14

Chapitre 9 : Recouvrement
9.4.2 : Avis de recouvrement

Exercice	Rappels
2000-2001	237 873
2001-2002	201 920
2002-2003	214 419
2003-2004	205 602
2004-2005	206 628
Moyenne	213 288
% de succès	71%

Environ 1 800 000 factures émises en 2004-2005

15

Chapitre 9 : Recouvrement
9.4.2 : Avis de recouvrement (suite)

9.4.2 : Avis de recouvrement

« 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. »

16

Chapitre 9 : Recouvrement
9.4.2 : Avis de recouvrement (fin)

Exercice	Rappels	Avis finals	Visites de perception
2000-2001	237 873	61 576	17 618
2001-2002	201 920	53 522	14 024
2002-2003	214 419	66 784	13 471
2003-2004	205 602	63 755	13 328
2004-2005	206 628	63 324	12 770
Moyenne	213 288	61 792	14 242
% de succès	71%	77%	

Environ 1 800 000 factures émises en 2004-2005

17

Chapitre 9 : Recouvrement
9.4.4 : Visite de perception

9.4.4 : 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. »

18

Chapitre 9 : Recouvrement
9.4.4 : Visite de perception

Exercice	Rappels	Avis finals	Visites de perception	Perception: complet ou partiel	Montants perçus
2000-2001	237 873	61 576	17 618	5 239	6 857 672 \$
2001-2002	201 920	53 522	14 024	4 459	5 366 822 \$
2002-2003	214 419	66 784	13 471	4 435	5 758 995 \$
2003-2004	205 602	63 755	13 328	4 164	5 700 321 \$
2004-2005	206 628	63 324	12 770	3 813	5 935 358 \$
Moyenne	213 288	61 792	14 242	4 422	5 923 834 \$
% de succès	71%	77%	31%		

Une moyenne annuelle d'environ 14 200
visites de perception
pour 1 800 000 factures émises (moins de 1% des factures
2004-2005)

19

Chapitre 9 : Recouvrement
9.4.2 et 9.4.4 : Avis de recouvrement et visite de perception

9.4.2 : Avis de recouvrement

« Avant de procéder à une interruption de service pour non paiement entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} 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. »

9.4.4 : Visite de perception

« Entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} 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.»

20

Chapitre 9 : Recouvrement

9.4.2 et 9.4.4 : Avis de recouvrement et visite de perception

Pour la clientèle à usage domestique, qui utilise le service de gaz naturel pour des besoins de chauffage de l'espace, du 1^{er} décembre au 1^{er} mars de l'année suivante :

- Gaz Métro « contacte le client » avant de procéder à une interruption de service :
 - Par téléphone
(taux de succès des essais de contact téléphonique : 75 %)
 - À défaut, en personne

21

Chapitre 9 : Recouvrement

9.4.5 : Interruption pour non paiement

9.4.5 : 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. »

22

Chapitre 9 : Recouvrement

9.4.5 : Interruption pour non paiement

Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité, L.R.Q., c. C-44

Article 73 : **Si une personne**, approvisionnée de gaz ou d'eau, ou des deux, par une compagnie, **néglige de payer** les taux, rentes ou charges dus à cette dernière à l'époque de l'échéance, la compagnie ou toute personne agissant sous son autorité **peut, après avis préalable de 48 heures, empêcher le gaz ou l'eau, ou les deux, dans la propriété de la personne ainsi redevable d'arrérages**, en relevant les tuyaux de service, ou **par tels autres moyens que la compagnie ou ses officiers jugent à propos**, et recouvrer, devant tout tribunal compétent, le loyer ou la rente due jusqu'à telle époque, avec les frais de l'enlèvement du gaz ou de l'eau, ou les deux, suivant le cas, **nonobstant tout engagement préalable de la compagnie d'en fournir pour une plus longue période de temps.**

nos caractères gras

23

Chapitre 9 : Recouvrement

9.4.5 : Interruption pour non paiement

Loi sur la Régie de l'énergie du Québec, L.R.Q., c. R-6.01

Article 82 : **Un distributeur de gaz naturel est autorisé à exercer**, sur le territoire où porte son droit exclusif de distribution, les pouvoirs relatifs à la vente et la location d'appareils et compteurs, aux travaux dans les rues, chemins et places publics, **l'interruption du service** et le pouvoir d'entrer sur la propriété privée énoncés, en ce qui concerne le gaz naturel, dans les dispositions des articles 63 à 71 et 73 à 76 de la Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité (chapitre C-44), sous réserve des restrictions, conditions et obligations spécifiées dans ces articles.

nos caractères gras

24

Chapitre 9 : Recouvrement
 9.4.5 : Interruption pour non paiement

Pour la clientèle à usage domestique qui utilise le service de gaz naturel pour des besoins de chauffage de l'espace :

- . Plus de 1 client sur 5 (22 %) met fin à son contrat chaque année
- . À peine 4 % des demandes de service proviennent de clients qui quittent une adresse de service de Gaz Métro
- . 23 % de ceux qui mettent fin au contrat n'informent pas Gaz Métro de leur nouvelle adresse
- . Près de 1 client sur 2 qui met fin à son contrat (43 %) le fait en juin, juillet ou août

*Étude des demandes de service sur une période de 2 ans,
 du 30 juin 2002 au 1^{er} juillet 2004*

25

Chapitre 9 : Recouvrement
 9.4.5 : Interruption pour non paiement

Clients, utilisant le gaz naturel à des fins d'usage domestique, qui n'ont jamais payé pour le service de gaz naturel rendu par Gaz Métro :

Clientèle à usage domestique				% des mauvaises créances
Exercice	Nombre	Pertes	\$ moyen	
2000-2001	762	286 415 \$	376 \$	n.d.
2001-2002	729	309 015 \$	424 \$	35%
2002-2003	361	132 246 \$	366 \$	22%
2003-2004	382	173 344 \$	454 \$	26%
2004-2005	535	195 298 \$	365 \$	29%

Restreindre le droit à l'interruption pour non paiement permettrait à ces clients de bénéficier plus longtemps du service de gaz naturel sans la contrepartie du paiement

26

Chapitre 9 : Recouvrement

9.4.5 : Interruption pour non paiement

9.4.5 : Interruption pour non paiement

« 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. »

La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (L.R.Q., c. P-39.1) et la *Loi sur le recouvrement de certaines créances* (L.R.Q., c. R-2.2) ne permettent pas d'informer un tiers d'une créance sans son autorisation.

Gaz Métro demande plutôt au client d'aviser son propriétaire.

27

Chapitre 9 : Recouvrement

9.4.5 : Interruption pour non paiement

9.4.5 : Interruption pour non paiement

« Toutefois, entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} 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. »

Cohérence avec les articles 9.4.2 et 9.4.4 de la proposition de conditions de service

28

Chapitre 9 : Recouvrement

9.4.5 : Interruption pour non paiement

L'esprit et l'objet de la disposition d'interruption pour non paiement

« Elle ne sert pas seulement à limiter l'endettement. Elle offre par ailleurs un moyen efficace de faire pression sur les clients défaillants et de les inciter au paiement des montants dus. »

« Dans la mesure où le fournisseur de service ne choisit pas les clients avec qui il fait affaire, j'estime que l'interruption éventuelle du service n'est pas une mesure exorbitante ou draconienne. »

Glykis c. Hydro-Québec, [2004] 3 R.C.S. 285, paragraphes 18 et 19

