

Chapitre 10 – Plaintes Contre-preuve Gaz Métro

Présentation devant la Régie de l'énergie
Juin 2007

Table des matières

1. Diffusion de la procédure d'examen des plaintes
2. Régime de sanctions proposé par UC

Régie de l'énergie

DOSSIER: R-3523-2003

DÉPOSÉE EN AUDIENCE

Date: 7/06/2007

Pièces n° SCGM/4 doc 9 1

1. Diffusion de la procédure d'examen des plaintes

- L'article 10.1 ne donne au client aucune indication claire du processus à suivre afin de porter plainte (Preuve OC/ACEF)

La procédure d'examen des plaintes de Gaz Métro :

- 1- A été approuvée par la Régie (D-98-25), à la suite d'une audience publique dans le cadre du dossier R-3392-97
- 2- Fait l'objet d'un envoi annuel à l'ensemble de la clientèle (article 89 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*)
- 3- Est détaillée sur le site Internet de Gaz Métro (www.gazmetro.com)
- 4- Fait l'objet d'une section complète sur le site Internet de la Régie (www.regie-energie.qc.ca)
- 5- Est diffusée, au besoin, par les représentants de Gaz Métro en contact avec les clients
- 6- Est mentionnée à l'article 10.1 de la proposition de conditions de service de Gaz Métro

3

2. Régime de sanctions proposé par l'UC

Proposition de l'Union des consommateurs :

Donner à la Régie le pouvoir de fixer, à sa discrétion, des « amendes » pour :

- faire contrepartie aux « amendes et sanctions » imposées aux clients par les conditions de service de Gaz Métro, dont le meilleur exemple semble être le supplément de recouvrement
- inciter Gaz Métro à respecter les conditions de service

Propose que ces amendes soient à la charge des « actionnaires » (détenteurs de parts)

4

2. Régime de sanctions proposé par UC

- i. Le supplément de recouvrement n'est pas une sanction
- ii. Les obligations, autres que de payer, du client prévues à la proposition de conditions de service de Gaz Métro ne font pas l'objet de sanctions
- iii. Impacts

5

2. Régime de sanctions proposé par UC

i. Supplément de recouvrement

Supplément de recouvrement – article 9.3 de la proposition de conditions de service de Gaz Métro

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

Raison d'être du supplément de recouvrement

- Faire supporter aux clients responsables les coûts des comptes impayés au-delà de la date limite de paiement, plutôt que de les laisser à la charge de l'ensemble des clients

6

2. Régime de sanctions proposé par UC
1. Supplément de recouvrement (suite)

Coûts des comptes impayés au-delà de la date limite de paiement

Coût de financement des comptes impayés*	➤	Suppléments de recouvrement facturés pour l'exercice
+		
Coût de recouvrement des sommes impayées		2 849 124,14 \$
[dépenses d'opération du service de la gestion des comptes à recevoir, excluant les mauvaises créances : 2 923 361,86 \$]		

*Montant total des comptes payés en retard = 127 391 804 \$

(Les données utilisées proviennent de l'année 2004-2005)

7

3. Régime de sanctions proposé par UC
1. Supplément de recouvrement (suite)

Le supplément de recouvrement :

- N'est pas une sanction, ni une amende
- Vise à faire supporter par ceux qui les génèrent les coûts reliés au retard de paiement d'une entreprise qui n'obtient paiement qu'une fois le service livré
 - D'ailleurs, il ne couvre pas la totalité de ces coûts
- Ne serait pas requis si tous les clients payaient à la date limite de paiement
- Est au bénéfice de l'ensemble des clients de Gaz Métro et non des « actionnaires » (détenteurs de parts)
- Constitue une application du principe de l'utilisateur-payeur
 - Il en est de même des frais de remise en service, des frais reliés à la visite de perception

8

Raison d'être des obligations du client, autres que de payer et leur sanction :
Aider Gaz Métro à mieux desservir le client et à respecter ses propres obligations à l'égard de ce dernier

Le client qui ne les respecterait pas serait « sanctionné » en obtenant un moins bon service

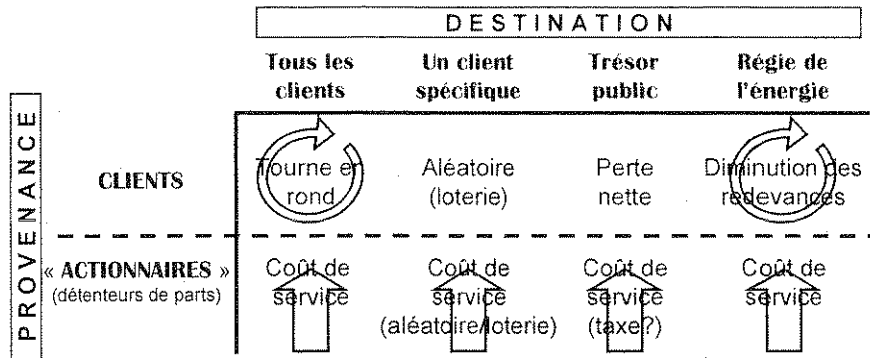
Exemples :

- Article 2.1.2 *Le client qui constate une situation qu'il juge anormale sur le réseau de distribution doit en informer Gaz Métro.*
- Article 4.8 *Le client est responsable de signaler à Gaz Métro tout changement aux informations fournies depuis sa demande de service de gaz naturel.*
- Article 5.5 *Lorsque le client doute de l'exactitude de l'appareil de mesurage de Gaz Métro, il doit l'en aviser dans les meilleurs délais.*
- Article 6.1.3 *Lorsque le client constate une erreur sur sa facture, il en informe Gaz Métro.*
- Article 7.2.3.3 *Le client qui ne désire plus se prévaloir du mode de paiements égaux doit en informer Gaz Métro (...).*

Outre les considérations d'ordre légal, éléments pratiques d'un tel régime de sanctions à considérer :

- Provenance des sommes affectées au paiement d'une pénalité ou sanction imposée par la Régie
(tous les clients / « actionnaires » [détenteurs de parts])
- Destination des sommes payées par Gaz Métro
(tous les clients / client spécifique / Trésor public / Régie de l'énergie)
- Actions de Gaz Métro visant à éviter le paiement de telles pénalités ou sanctions et coût de ces actions

2. Régime de sanctions proposé par UC
 iii. Impacts (suite)



Sanctions = Incitatif à éviter tout défaut
 Éviter tout défaut = Coûts avec potentiel de « surqualité »
 Coûts = À la charge de l'ensemble des clients