

**CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL**

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

N° : R-3523-2003

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTRO

-et-

GAZIFÈRE INC.

Distributeurs

-et-

**ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS
INDUSTRIELS DE GAZ (ACIG)**

-et-

**FÉDÉRATION CANADIENNE DE
L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE (FCEI)**

-et-

HYDRO-QUÉBEC

-et-

**OPTION CONSOMMATEURS ET
ASSOCIATION COOPÉRATIVE
D'ÉCONOMIE FAMILIALE DE
L'OUTAOUAIS (OC/ACEF)**

-et-

UNION DES CONSOMMATEURS (UC)

-et-

**UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC
(UMQ)**

Intervenants

**AUDIENCE SUR LES CONDITIONS DE SERVICES
DES DISTRIBUTEURS DE GAZ NATUREL**

ARGUMENTATION DE SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTRO

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 – DÉFINITIONS	7
CHAPITRE 2 – RÉSEAU DE DISTRIBUTION.....	8
Accessibilité au réseau (2.1.1).....	8
Situation anormale (2.1.2).....	9
Modification ou déplacement (2.1.3).....	11
CHAPITRE 3 – SERVICES.....	13
CHAPITRE 4 – DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL ET CONTRAT	14
Conditions à l'acceptation d'une demande de service de gaz naturel (4.1.2).....	14
Informations à fournir - Individus (4.2.1).....	16
Frais de raccordement (4.3)	18
Délais requis – adresse non reliée au réseau de distribution (4.4.2)	22
Forme du contrat (4.5.1)	23
Conclusion et entrée en vigueur du contrat (4.5.2).....	24
Fin du contrat (4.9)	26
Force majeure (4.10)	26
CHAPITRE 5 – MESURAGE	30
Emplacement de l'appareil de mesurage et son accès (5.1.2)	30
Lecture de l'appareil de mesurage (5.3).....	31
Défectuosité de l'appareil de mesurage (5.5).....	32
CHAPITRE 6 – FACTURATION	34
Période de facturation visée par la correction (6.1.4).....	34
CHAPITRE 7 – PAIEMENT.....	37
Date limite (7.1).....	37
Façons d'effectuer le paiement (7.2.1).....	38
Interdiction de compensation (7.2.2).....	38

Responsabilité – autre contrat (7.3.2).....	39
CHAPITRE 8 – DÉPÔT.....	41
Définition.....	41
Exigibilité (8.1).....	41
Demande de service de gaz naturel (8.1.1.1).....	43
Usage domestique - En cours de contrat (8.1.1.2).....	43
Autres usages – Demande de service de gaz naturel (8.1.2.1).....	44
Autres usages – En cours de contrat (8.1.2.2).....	44
Montant (8.2).....	46
Usage domestique (8.2.1).....	46
Délai de conservation (8.4).....	47
Intérêt sur le dépôt en argent (8.5).....	47
Remise du dépôt (8.6.1).....	48
Utilisation du dépôt (8.6.2).....	48
CHAPITRE 9 – RECOUVREMENT.....	50
Entente de paiement (9.1).....	50
Supplément de recouvrement (9.3).....	52
Étapes de recouvrement (9.4).....	53
Avis de recouvrement (9.4.1).....	53
Visite de perception (9.4.2).....	53
Interruption pour non-paiement (9.4.3).....	54
Remise en service (9.5).....	57
CHAPITRE 10 –PLAINTES.....	59
MISE EN ŒUVRE.....	63
RÉFÉRENCES.....	64
Jurisprudence.....	64
Législation.....	64

Doctrine.....	65
Autres références.....	65

INTRODUCTION

Plusieurs principes (ci-après les « principes généraux ») ont mené aux propositions que Gaz Métro a formulées dans le présent dossier¹. Tout d'abord, Gaz Métro s'est grandement inspirée de la demande originale de la Régie dans la décision D-2003-225, laquelle demandait la consolidation des conditions qui visent à faciliter l'accès, la connaissance, la compréhension et l'application des conditions normatives applicables au service de gaz naturel, le tout dans un document qui a également un objectif d'information vis-à-vis la clientèle. De plus, Gaz Métro a, chaque fois où cela était possible et souhaitable, reflété la **pratique actuelle** dans ses propositions, soit en reprenant un texte existant dans les Tarifs ou en initiant une nouvelle rédaction d'une condition existante. Cette considération avait notamment pour objectif d'éviter, dans la mesure du possible, que l'application des conditions de service ait un **impact sur le coût de service**. De plus, cette approche repose également sur le fait que les conditions actuelles semblent relativement satisfaisantes si on en juge par le degré de satisfaction de la clientèle.² Tout au long de la rédaction, Gaz Métro a porté une attention particulière à cette considération, identifiant chaque cas pouvant avoir un impact sur le coût de service, plus particulièrement lorsqu'elle a proposé de nouvelles conditions. Enfin, non seulement Gaz Métro a, tout au long de la rédaction, tenu compte de l'importance de la **cohérence de l'ensemble** mais elle a également jugé primordial de rechercher un **équilibre entre l'intérêt de l'ensemble de la clientèle et l'intérêt particulier de certains clients**.

Par ailleurs, il importe de préciser que Gaz Métro a évidemment fait en sorte que ses propositions soient conformes aux lois et aux règlements.

À l'instar des témoignages rendus par Gaz Métro lors des audiences, la présente argumentation portera essentiellement sur les enjeux identifiés par Gaz Métro à l'aide des demandes de renseignements, des discussions qui eurent lieu lors des audiences et de la séance de travail

¹ Audience sur les conditions de service des distributeurs de gaz naturel, Régie de l'énergie, dossier : R-3523-2003, pièce SCGM-1, document 5.1

ayant précédé l'audience. Il est à noter que depuis la première version du texte du 29 avril 2005, certaines modifications ont été apportées tenant compte des commentaires et des préoccupations des intervenants et de la Régie.

La présente argumentation porte donc sur la dernière version du texte proposé, soit la pièce SCGM-1, document 5.1. Afin d'en faciliter la lecture et d'en uniformiser la présentation, le texte proposé étant divisé en dix chapitres distincts, Gaz Métro présentera son argumentation en conservant cette division. Elle aborde, en premier lieu, chacun des chapitres en exposant brièvement son utilité. Par la suite, elle expose les enjeux reliés à chacun des articles sur lesquels elle s'attarde, tout en citant différents passages pertinents du texte. Elle réfère également aux divers documents, lois et pièces justifiant sa proposition de texte de même que sa position eu égard aux propositions des divers intervenants.

² Sondage Indicatif clientèle, printemps 2007

CHAPITRE 1 – DÉFINITIONS

Le chapitre 1 vise à définir différents termes et expressions employés dans les chapitres subséquents. Comme il fut le cas lors des audiences, les enjeux reliés aux définitions seront abordés dans les chapitres où il en est principalement question, à l'exception de la définition de « usage domestique ». En effet, la proposition de Gaz Métro diffère de celle de Gazifère et il importe de préciser que si tel est le souhait de la Régie, Gaz Métro ne s'objecte pas à l'emploi de la proposition de Gazifère.

CHAPITRE 2 – RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Le chapitre 2 du texte proposé par Gaz Métro vise à exposer les obligations du distributeur et du client en ce qui a trait au réseau de distribution. Il s'agit, dans l'ensemble, de conditions déjà existantes et basées en partie sur diverses dispositions législatives, lesquelles seront plus amplement abordées subséquemment.

Accessibilité au réseau

L'article 2.1.1 des propositions de Conditions de service de Gaz Métro³, qui prévoit que : « [l]e client doit rendre accessible le réseau de distribution à Gaz Métro en tout temps et doit maintenir les lieux de façon à permettre l'exploitation du réseau par Gaz Métro conformément à la législation applicable », ne fait que reprendre une obligation déjà existante. Les témoins de Gaz Métro ont expliqué⁴, sur ce point, que l'accessibilité au réseau est essentielle non seulement pour favoriser les interventions d'urgence nécessaires à la protection du public mais également pour permettre l'exploitation régulière du réseau. Le droit d'exploiter son réseau de distribution, de même que d'y accéder est prévu à l'article 63 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*⁵ (ci-après la « L.R.É. »), aux articles 74 et 75 de la *Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité*⁶ (ci-après la « L.C.G.E.É. ») ainsi qu'à l'article 7 de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*⁷ (ci-après « L.I.É.G. »).

³ Supra, note 1, page 7

⁴ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 15 mars 2006, volume 1, pp. 31 à 37

⁵ L.R.Q., chapitre R-6.01

⁶ L.R.Q., chapitre C-44

⁷ L.R.C. (1985), ch. E-4

La proposition d'Option consommateurs et de l'ACEF de l'Outaouais (ci-après « OC-ACEF »)⁸, qui limite l'accessibilité à interdire d'ériger des structures ou à faire de l'entreposage, n'est donc pas conforme aux obligations qui découlent de la loi, puisqu'elle en atténue la portée.

Situation anormale

L'article 2.1.2 énonce que « [l]e client qui constate une situation qu'il juge anormale sur le réseau de distribution doit en informer Gaz Métro. »

L'obligation d'agir de bonne foi dans l'exécution de ses obligations est, sans contredit, l'un des principes importants du droit québécois. S'appliquant à tout type de contrat, conformément aux articles 6, 7 et 1375 du *Code civil du Québec*⁹ (ci-après le « C.c.Q. »), Gaz Métro croit qu'une personne qui constaterait une situation qu'elle jugerait anormale et qui prendrait la décision de ne pas en informer Gaz Métro, contreviendrait à cette exigence. Dans une décision de la Cour d'appel rendue en 2003, il fut précisé qu'un cocontractant qui prend « *de façon consciente une décision qui a un impact si négatif sur les affaires de son cocontractant, [...] manque à son obligation de bonne foi dans l'exécution du contrat, règle qui existait sous la loi ancienne et qui est désormais codifiée aux art. 6 et 7 C.c.Q.* »¹⁰

L'objectif visé par cette condition repose davantage dans le besoin d'information de la clientèle que dans le but de sanctionner une éventuelle omission par un client d'informer Gaz Métro d'une situation anormale. Il apparaît donc important pour le distributeur de conserver ce texte dans les Conditions de service, document qui, tel qu'exprimé précédemment, a également un objectif d'information vis-à-vis de la clientèle. Ainsi, ce paragraphe vise non seulement à sensibiliser la clientèle à l'avènement potentiel d'une situation anormale mais également à

⁸ op. cit., pièce OC/ACEF-1, document 1, p. 4

⁹ L.R.Q., chapitre C-1991

¹⁰ *Aéroports de Montréal c. Hôtel de l'aéroport de Mirabel inc.*, [2003] R.J.Q. 2479 (C.A.)

informer la clientèle qu'il est de son devoir d'agir de bonne foi et d'informer Gaz Métro d'une situation anormale. Par exemple, un client qui constaterait une baisse significative de consommation facturée en raison d'une défectuosité apparente de l'appareil de mesurage et qui omettrait d'en informer Gaz Métro ne pourrait pas alléguer avoir subi un préjudice en raison du retard du distributeur de déceler le problème puisqu'il aurait lui-même l'obligation de rapporter cette situation anormale. En bref, il s'agit, dans plusieurs cas, d'éviter que les clients se servent de leur ignorance de la situation comme moyen de défense.

OC-ACEF propose qu'une définition de ce que constitue une situation anormale soit incluse dans les Conditions de services¹¹. Tel qu'exprimé par les témoins de Gaz Métro lors de l'audience¹², Gaz Métro soumet qu'il lui apparaît risqué d'ainsi définir un concept qui, par essence, peut couvrir tout un éventail de situations. Le Petit Robert définit le mot « anormal » comme étant ce « *qui n'est pas conforme aux règles générales, aux lois reconnues. [...] Qui, étant imprévu et inexplicable, provoque la surprise ou l'inquiétude.* » Cette définition, large et générale de ce qui est anormal apparaît, pour Gaz Métro, refléter ce que le sens commun entend par un tel terme. L'inclusion d'une définition risque davantage de créer la confusion auprès de la clientèle et l'objectif même de sécurité du public s'en trouverait menacé.

Pour les mêmes raisons exposées ci-haut, Gaz Métro ne croit pas justifiée la proposition de l'Union des consommateurs (ci-après « UC »)¹³ de lui imposer une obligation d'informer ses clients de ce que constitue une situation anormale et de la façon dont un client doit maintenir l'accessibilité au réseau.

¹¹ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 15 mars 2006, volume 1, p. 65

¹² op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 15 mars 2006, volume 1, pp. 66 et 67

¹³ Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, p. 3

Modification ou déplacement

L'article 2.1.3 prévoit les situations où une personne demanderait un déplacement ou une modification du réseau de distribution de Gaz Métro. Le deuxième alinéa de cet article a suscité, autant par demande de renseignements que lors des audiences, des interrogations de la part des intervenants et de la Régie¹⁴. La proposition se lit comme suit :

« Lorsque Gaz Métro déplace ou modifie son réseau de distribution à la suite d'une demande faite en vertu du paragraphe précédent, elle peut facturer au demandeur le coût des travaux, selon une évaluation de ceux-ci dont elle lui fournit le détail au préalable ou selon le coût réel des travaux. Le mode de facturation du coût des travaux est déterminé lors de la demande de déplacement ou de modification. »

Outre le fait qu'il nous apparaisse plus juste pour un client désirant faire effectuer une modification de réseau de connaître les coûts auxquels il s'expose avant de prendre une décision, il est également important de noter que la procédure d'examen des plaintes prévue à l'article 86 de la L.R.É. s'applique en l'espèce. En effet, un client mécontent de l'évaluation du coût des travaux soumise par Gaz Métro peut formuler une plainte à cet effet, et même exercer un recours devant la Régie conformément à l'article 94 de la L.R.É.

Tel que démontré par les témoins de Gaz Métro¹⁵, il ne saurait être question pour le distributeur d'exagérer l'évaluation du coût en raison de la situation de concurrence qui existe. En effet, malgré le fait que Gaz Métro ait le monopole de la distribution du gaz naturel dans la plupart des régions du Québec, il n'en demeure pas moins qu'il s'agit d'une forme d'énergie pouvant être remplacée par une autre. L'approche commerciale du distributeur démontrant son désir d'accroître sa clientèle, il serait difficile de croire qu'il surestimerait une évaluation du coût

¹⁴ op. cit., pièce SCGM – 1, documents 2.1 et 3.2; transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 15 mars 2006, volume 1, pp. 72 à 78, 85 à 91 et 137 à 147

d'une modification de réseau demandée par son client, au risque que celui-ci se tourne vers une autre forme d'énergie.

-

¹⁵ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 15 mars 2006, volume 1, pp. 41 à 43

CHAPITRE 3 – SERVICES

Le chapitre 3 de la proposition de texte de Gaz Métro a pour objectif d'étayer les divers services qui peuvent faire l'objet de liens contractuels entre Gaz Métro et ses clients. Il importe de préciser que ce chapitre prend sa source essentiellement dans les Tarifs de même que dans la pratique actuelle du distributeur.

Gaz Métro précise, à cet effet, que le texte proposé ne contient aucune nouvelle condition et que seules les règles normatives, apparaissant pour l'instant au texte des Tarifs, y ont été transposées. L'ensemble de ces règles ayant été approuvé dans le cadre de différents dossiers tarifaires et étant intimement lié à l'application des Tarifs, la proposition de Gaz Métro à l'égard du chapitre 3 n'a pas pour effet de modifier ou de remplacer ces textes.

CHAPITRE 4 – DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL ET CONTRAT

Le chapitre 4 de la proposition de Conditions de service vise à établir le cadre de la relation contractuelle qui lie le client au distributeur.

Conditions à l'acceptation d'une demande de service de gaz naturel

L'article 4.1.2 de la proposition de texte de Gaz Métro prévoit que « [l]’acceptation d’une demande de service peut être conditionnelle :

« au versement d’un dépôt exigé conformément à l'article 8.1 »

En ce qui a trait à l'exigence d'un dépôt, cet aspect sera plus amplement traité dans le cadre du chapitre 8 des présentes, soit aux pages 40 à 48. En ce qui a trait à la deuxième puce de la proposition de Gaz Métro, elle précise que l'acceptation d'une demande de service peut également être conditionnelle :

« au paiement, conformément au chapitre 7, 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. »

Tel que démontré lors de l'audience¹⁶, en l'absence d'une telle règle, trois (3) personnes pourraient occuper simultanément un logement durant plus de six (6) mois sans avoir à payer la consommation de gaz. De plus, étant donné que les sommes dues et non recouvrées par le distributeur ont un impact sur le coût de service, l'ensemble de la clientèle de Gaz Métro aurait à déboursier pour les mauvais payeurs, à travers les Tarifs.

La troisième puce de l'article 4.1.2 prévoit, quant à elle, que l'acceptation d'une demande de service peut également être conditionnelle :

« à l'obtention d'une décision de la Régie du logement, visant l'éviction dans le cas où le demandeur est propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service et à la condition, qu'à défaut d'exécution de la décision de la Régie du logement, le demandeur s'engage à devenir client pour l'adresse de service et que la totalité des sommes dues pour cette adresse de service soit payée. »

Cet alinéa constitue une toute nouvelle condition. En effet, suite aux commentaires des intervenants à ce sujet, Gaz Métro a accepté d'assouplir sa pratique existante. Ainsi, un propriétaire ayant obtenu une ordonnance d'éviction pourrait devenir le client de Gaz Métro sans avoir à attendre que l'éviction soit effective et ce, sans avoir à payer les montants dus par le locataire ou l'occupant. Soulignons d'entrée de jeu que l'éviction relève de la Régie du logement, conformément à l'article 28 de la *Loi sur la Régie du logement*¹⁷, et est prévue aux articles 1957 à 1970 du C.c.Q.

Gaz Métro n'est pas en accord avec la proposition de UC¹⁸ de modifier cet alinéa pour remplacer l'obtention d'une décision de la Régie du logement par le simple dépôt d'une demande auprès de cette dernière. Tout d'abord, rappelons que le locataire ou l'occupant a bénéficié du service de gaz naturel pour lequel des sommes sont dues et que, s'il demeure l'occupant des lieux, il continue de bénéficier du service. Le propriétaire tire donc indirectement profit de cette situation puisque son locataire peut, par exemple, prioriser le paiement du loyer au détriment du service de gaz naturel et ce, tout en préservant l'intégrité de son immeuble, vu le maintien du service¹⁹. Une telle situation apparaît inéquitable pour l'ensemble de la clientèle qui fait les frais, à travers les Tarifs, du non-paiement des factures de gaz naturel de certains clients. De plus, il importe de noter que la relation contractuelle existant entre le propriétaire et le locataire

¹⁶ op. cit. transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 21 mars 2007, volume 4, pp. 119 à 122; pièce SCGM-4, document 2, pp. 4 à 7

¹⁷ L.R.Q., chapitre R-8.1

¹⁸ Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, p. 7

n'est pas du ressort de Gaz Métro et lui est, par conséquent, inopposable. Ainsi, il est tout à fait loisible au propriétaire de choisir, lors de la conclusion du bail, d'être lui-même responsable des comptes de gaz naturel, de manière à éviter l'interruption.

Enfin, il importe de souligner que l'intégrité de l'immeuble est la responsabilité du propriétaire et non pas celle de Gaz Métro. En assouplissant la règle du deuxième alinéa lorsque le propriétaire obtient une ordonnance d'expulsion, le distributeur a tenté de répondre à certaines préoccupations des intervenants ainsi qu'à un souhait des propriétaires de vouloir protéger l'intégrité de leurs immeubles. Par contre, Gaz Métro ne souhaite pas se substituer au propriétaire et se donner l'obligation de protéger l'intégrité de son immeuble. Il n'apparaît pas juste et équitable pour l'ensemble de la clientèle d'assumer les impayés des locataires et les frais administratifs du suivi que devrait faire Gaz Métro des demandes d'expulsion et ce, dans le but de protéger la propriété privée des propriétaires.

Informations à fournir - Individus

L'article 4.2.1 des Conditions de service proposées par Gaz Métro prévoit les informations qui doivent lui être fournies par les individus lors de la demande de service. Cet article énumère les informations obligatoires, qui sont :

- Nom et prénom
- Adresse de service visée par la demande de service de gaz naturel
- Adresse de facturation, si différente de l'adresse visée par la demande de service de gaz naturel
- Numéro(s) de téléphone
- Date pour laquelle le service est demandé

¹⁹ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 22 mars 2006, volume 5,

- Date de naissance
- Autres comptes actifs auprès de Gaz Métro
- Dernière adresse occupée au cours des douze mois précédant la demande
- Lecture de l'appareil de mesurage

Tel que spécifié lors de l'audience²⁰, bien que toutes ces informations soient obligatoires, il n'y a qu'un certain nombre d'entre elles qui entraîne l'exigence d'un dépôt si elles ne sont pas fournies, conformément au chapitre 8 des présentes Conditions de service²¹. Il importe tout d'abord de préciser que la preuve a démontré que le nom, le prénom, la date de naissance et la dernière adresse occupée au cours des douze (12) mois précédant la demande sont nécessaires afin d'identifier, de façon unique et spécifique, les clients. L'obtention de ces informations étant nécessaire à Gaz Métro, cette exigence est donc conforme à l'article 5 de la *Loi sur les renseignements personnels dans le secteur privé*²² (ci-après la « L.R.P. ») puisque ces renseignements s'avèrent « nécessaires à l'objet du dossier ». Une décision de la Commission d'accès à l'information de 1995, déposée en preuve, a reconnu la nécessité d'identifier les clients de façon unique et spécifique et a, à cette fin, accordé à Hydro-Québec le droit de demander le numéro d'assurance sociale. Bien que Gaz Métro ne soit peut-être pas dans la situation unique d'Hydro-Québec, en raison, par exemple, d'un nombre moins important de clients, il n'en demeure pas moins qu'il lui est tout aussi important de pouvoir identifier ses clients. En effet, il a été mis en preuve que Gaz Métro fournit le gaz naturel et facture le client par la suite. Elle se retrouve ainsi dans une situation de vente à crédit. De plus, il importe de souligner qu'aucune autre condition n'est nécessaire pour devenir client de Gaz Métro et que celle-ci a l'obligation de « fournir et de livrer le gaz naturel à toute personne qui le demande

p. 113

²⁰ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 21 mars 2007, volume 4, pp. 119 à 122; pièce SCGM-4, document 2, pp. 128 à 135

²¹ op. cit., pièce SCGM-1, document 5.1, pp. 24 à 26

²² L.R.Q., chapitre P-39.1

dans le territoire desservi par son réseau de distribution. »²³. L'absence des autres informations, bien qu'elles soient obligatoires, n'entraîne pas les mêmes conséquences puisqu'elles ne visent pas le même objectif.

Enfin, la proposition de OC-ACEF quant à la possibilité d'offrir aux clients de répondre à un certain nombre de questions ne répond pas aux buts visés par Gaz Métro. En effet, bien que ce type de questions puisse permettre d'identifier le client, en cours de contrat, lorsque celui-ci communique avec Gaz Métro, il ne permet pas d'identifier de façon unique et spécifique un client dès le début de sa relation contractuelle avec Gaz Métro. Les informations demandées par Gaz Métro sont donc absolument nécessaires à l'objet du contrat, conformément à la L.R.P., et Gaz Métro ne croit pas qu'il soit justifié d'exiger des clients des informations supplémentaires, tel le nom de jeune fille de la mère.

Frais de raccordement²⁴

L'article 4.3 de la proposition de texte de Gaz Métro traite des frais de raccordement d'un client au réseau de distribution de Gaz Métro. Il est notamment prévu, à l'article 4.3.2 qu'« *[a]ucune contribution ne sera généralement exigée d'un client dont le point mort tarifaire des investissements serait inférieur à cinq ans.* »

Tel qu'indiqué par les témoins de Gaz Métro lors de l'audience²⁵, le but de cette condition est d'assurer la rentabilité du développement et ce, à l'avantage de l'ensemble de la clientèle. Bien que certains intervenants aient manifesté des craintes quant à l'emploi du mot

²³ L.R.É., article 77

²⁴ Les commentaires de cette section tiennent compte de la preuve administrée dans le cadre du présent dossier. Il va de soi que le contenu de la proposition de Gaz Métro et les commentaires y afférant devront être adaptés, le cas échéant, en fonction de la décision de la Régie dans le dossier R-3630-2007 qui propose, entre autres, l'ajout d'une contribution automatique de 300 \$ pour le raccordement sur réseau de chaque nouveau client résidentiel.

« généralement », Gaz Métro croit opportun de maintenir le texte tel qu'amendé. En effet, si le troisième alinéa de cet article a été inséré, c'est parce que « dans les faits, ce qu'on constate, c'est que les projets d'une extension de réseau qu'on a soumis, répondaient généralement à ce critère-là. »²⁶ De plus, par l'ajout de cet alinéa, Gaz Métro s'impose un fardeau plus lourd, en ce sens que si elle demandait une contribution financière pour un projet qui présente un point mort tarifaire inférieur à cinq (5) ans, il lui appartiendrait de le justifier. De plus, il est utile de rappeler que la procédure d'examen des plaintes prévue à l'article 86 de la L.R.É. et applicable aux Conditions de service, pourra être utilisée par une personne insatisfaite de la contribution qui lui est exigée.

La preuve a également démontré qu'il ne serait pas approprié d'imposer des règles très strictes, dans la mesure où Gaz Métro peut avoir à faire face à des situations imprévisibles. Il ressort effectivement de la preuve que Gaz Métro pourrait se retrouver à devoir refuser de desservir un client en raison de l'absence de rentabilité, bien que ce dernier soit enclin à fournir une contribution financière²⁷.

Enfin, bien que les réticences de certains intervenants à accorder une marge de manœuvre à Gaz Métro soient compréhensibles, nous sommes d'avis qu'elles ne sont pas fondées. En effet, tel qu'exposé à plusieurs reprises, Gaz Métro ne retirerait aucun avantage à exiger de lourdes contributions à des clients potentiels, les installations au gaz naturel étant souvent plus dispendieuses et les tarifs étant, dans le marché résidentiel par exemple, presque à parité avec la concurrence. Tel que décrites en preuve lors de l'audience, les pratiques du distributeur pour

²⁵ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 21 mars 2006, volume 4, p. 136

²⁶ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 21 mars 2006, volume 4, p. 141, lignes 19 à 21

²⁷ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 21 mars 2006, volume 4, p. 148

acquérir et conserver une clientèle sont telles qu'il ne fait aucun doute qu'il ne lui est pas profitable d'exiger de trop fortes contributions²⁸.

OC-ACEF propose que lorsqu'un client à usage domestique abandonne une demande de raccordement en cas de force majeure, il n'ait pas à payer pour les montants encourus²⁹. Gaz Métro ne croit pas opportun d'inclure une telle condition. En effet, si des coûts ont été engendrés par une demande de raccordement dûment acceptée, et si ces coûts ne sont pas assumés par celui qui a formulé la demande, ils devront être payés par l'ensemble de la clientèle via les tarifs, ce qui apparaît inéquitable, compte tenu qu'un seul demandeur a occasionné ces coûts, qu'il s'agisse d'un cas de force majeure ou de toute autre circonstance.

Il est également prévu, à l'article 4.3.2 que :

« [l]orsqu'une contribution financière est requise, Gaz Métro et le client en conviennent avant le début des travaux en prévoyant notamment :

- *Le montant de la contribution financière demandée au client;*
- *[...] »*

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (ci-après la « FCEI ») propose que Gaz Métro fournisse, non seulement le montant de la contribution financière, mais également le détail de l'évaluation du coût des travaux. Gaz Métro propose plutôt de ne fournir que le montant de la contribution requise puisqu'il s'agit de la seule information pertinente pour le client dans la mesure où c'est le montant qu'il aura à débours³⁰.

²⁸ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 21 mars 2006, volume 4, pp. 139 à 141

²⁹ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 21 mars 2006, volume 4, pp. 22 à 24

³⁰ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 22 mars 2006, volume 5, p. 54

Dans le cadre de l'audience³¹, le procureur de la Régie a interrogé Gaz Métro quant aux critères sur lesquels la Régie pourrait se baser afin de juger du caractère raisonnable d'une contribution financière exigée d'un client. À ce sujet, Gaz Métro croit que les critères utilisés dans le cadre d'un dossier de plainte portant sur l'application de l'article 4.3 sont ceux prévus à l'article 79 de la L.R.É., lequel précise que :

« Dispense

79. La Régie peut, à la demande d'un consommateur ou d'un distributeur de gaz naturel, dispenser ce dernier de donner suite à une demande faite en vertu des articles 77 ou 78 si elle est d'avis, notamment, que l'intérêt public le requiert ou que les coûts inhérents au service demandé ne seront pas supportés par ce consommateur.

Dispense.

La Régie peut également dispenser un distributeur de gaz naturel de donner suite à ces demandes, si cela a pour effet de compromettre la rentabilité ou l'efficacité des opérations de son entreprise ou est susceptible de compromettre la sécurité d'approvisionnement d'un autre consommateur.

[...] »

Rappelons que la Régie du gaz naturel, dans sa décision D-93-45, a déjà validé cet article des Tarifs permettant d'exiger une contribution du client pour investissements non rentables en expliquant qu'il s'agissait du reflet de ce que la loi prévoit pour que le distributeur puisse être dispensé de desservir une personne qui refuserait de payer une contribution pour rentabiliser l'investissement requis pour la desservir. Quant aux méthodes pour évaluer la rentabilité de la desserte d'un client, la Régie a déjà établi celles-ci dans sa décision D-90-60, lesquelles ont été confirmées dans ladite décision D-93-45 :

³¹ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 23 mars 2006, volume 6, pp. 52 et ss. et 117 et ss.

« La Régie est d'avis que l'article 3.4 des Dispositions générales des tarifs fait partie intégrante des tarifs et conditions fixés par celle-ci, tel que lui permettent les articles 19 et 20 de la Loi sur la Régie du gaz naturel et, qu'en conséquence, cette disposition est conforme à la Loi et au pouvoir que celle-ci confère à la Régie.

Quant à la demande faite à la Régie [...] pour que celle-ci promulgue des critères de rentabilité en vertu de [...] la Loi, la Régie rappelle que les critères de rentabilité pour tout projet d'extension de réseau ont été étudiés par celle-ci dans la présente cause, et ont déjà été approuvés dans sa décision D-90-60 du 31 août 1990 et, qu'à cet égard, un distributeur doit suivre et appliquer ces critères pour tout projet d'extension ou d'amélioration de réseau, y compris les cas où une contribution est exigée de la clientèle. » (à la page 9)

Conséquemment, si la Régie devait disposer d'une plainte d'un client à l'effet que la contribution financière exigée est déraisonnable, elle devrait, selon les faits qui lui seraient présentés, déterminer, par exemple, si l'intérêt public et les coûts inhérents justifient une telle contribution.

Délais requis – adresse non reliée au réseau de distribution

L'article 4.4.2 de la proposition de texte de Gaz Métro prévoit que les délais requis par celle-ci pour procéder au raccordement d'un nouveau client au réseau de distribution déjà existant sont de trente (30) jours ouvrables pour un usage domestique et de quarante (40) jours ouvrables pour un autre usage.

Le délai requis pour relier un client à autre usage est plus long que celui prévu pour un client à usage domestique étant donné que les installations « autre usage » sont généralement plus complexes et doivent être évaluées au cas par cas, contrairement aux installations à usage

domestique³². Tel que mis en preuve par une réponse à un engagement³³, cinquante-six pourcent (56 %) des demandes de raccordement pour un « autre usage » a été complété à l'intérieur d'un délai de trente (30) jours, ce qui implique que quarante-quatre pourcent (44%) ne l'a pas été. Ainsi, bien qu'il soit possible qu'un client « autre usage » soit raccordé dans un délai de moins de trente (30) jours, la complexité et la plus grande imprévisibilité de certaines installations font en sorte que Gaz Métro croit qu'il soit plus exact d'informer sa clientèle que le délai requis est de quarante (40) jours.

Forme du contrat

L'article 4.5.1 proposé par Gaz Métro précise les cas pour lesquels un contrat de distribution de gaz naturel est écrit, soit lorsque le client est facturé au tarif de distribution D₁ Fixe, D_M, D₃, D₄ ou D₅, lorsqu'il est assujéti à une obligation minimale annuelle, lorsqu'il a conclu une entente de fourniture de gaz naturel à prix fixe ou lorsqu'il doit verser une contribution financière à Gaz Métro. Dans les autres cas, le contrat est verbal.

Suivant un questionnaire de la part du procureur de la Régie lors des audiences³⁴, Gaz Métro tient à souligner qu'elle n'aurait pas d'objection à conclure un contrat écrit avec un client qui en ferait la demande. Par contre, dans la mesure où les Conditions de service à être adoptées s'apparentent à un contrat écrit, il lui apparaît inutile d'inscrire cette possibilité dans le corps du texte. Il faut, de plus, être conscient du coût additionnel que représente le traitement par écrit de la relation contractuelle avec un client, sans besoin véritable.

³² op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 21 mars 2006, volume 4, p. 141, lignes 153 à 155

³³ op. cit., pièce SCGM-6, document 10

³⁴ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 23 mars 2006, volume 6, pp. 125 à 126

Conclusion et entrée en vigueur du contrat

L'article 4.5.2 prévoit quant à lui à quel moment un contrat de distribution de gaz naturel est conclu avec Gaz Métro. Les deuxième et troisième alinéas, pour lesquels Gaz Métro a voulu prendre en compte divers scénarios souvent rencontrés, se lisent comme suit :

« 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.

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. »

La preuve a démontré³⁵, par des statistiques qui parlent d'elles-mêmes, la nécessité des contrats présumés. En effet, Gaz Métro a reçu 23 800 nouvelles demandes de clients qui sont à une adresse déjà desservie en gaz naturel, dont 17 000 clients résidentiels, pour la période citée. De plus, il ressort de la preuve que 3 000 clients par année utilisent le gaz sans en avoir informé Gaz Métro. L'alternative la plus plausible au contrat présumé est, sans contredit, d'aller fermer et sceller chacun des appareils de mesurage à chaque fois qu'un client met fin à son contrat et d'aller rouvrir l'appareil de mesurage lorsqu'un nouveau client se manifeste.

Par contre, la preuve démontre que cette potentielle nouvelle pratique entraînerait des coûts démesurés par rapport à l'objectif souhaité. En effet, nous savons qu'au Québec, il y a un taux

de déménagement particulièrement élevé et la preuve a démontré que quarante-trois pourcent (43 %) des déménagements répertoriés par Gaz Métro sont effectués durant les trois (3) mois d'été. Ainsi, non seulement il coûterait un certain montant chaque fois que l'on déplace un technicien pour fermer et ouvrir un appareil de mesurage, mais s'ajoutent à cela les coûts d'embauche de nouveaux techniciens, ou d'une plus grande masse d'employés, durant les trois mois d'été. C'est donc un montant approximatif de 4,5 millions de dollars de frais supplémentaires qui devrait être absorbé par l'ensemble de la clientèle.

De plus, il pourrait s'avérer désavantageux pour la clientèle de procéder ainsi dans la mesure où le gaz ne pourrait plus être disponible systématiquement à la demande de service. En effet, les témoins de Gaz Métro l'ont noté, il y a des délais associés à l'ouverture d'un appareil de mesurage³⁶.

Gaz Métro est d'avis que la pratique actuelle, d'où la proposition de texte tire sa source, demeure la plus avantageuse pour la clientèle. Ainsi, toutes les mesures sont prises pour encadrer les contrats présumés au bénéfice de la clientèle dans la mesure où un avis à l'occupant est envoyé en lieu et place d'une facture lorsque le compte est vacant et que des recherches sont faites pour identifier le client³⁷.

En ce qui a trait à l'inquiétude de UC concernant la cohérence entre les textes des articles 4.5.2 et 7.3.2³⁸, Gaz Métro est d'avis que ces dispositions, lues à la lumière de l'ensemble du texte, ne posent aucun problème de cohérence. En effet, tel qu'explicité dans une réponse à une

³⁵ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 21 mars 2006, volume 4, pp. 159- à 161

³⁶ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 21 mars 2006, volume 4, pp. 159 à 162

³⁷ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 21 mars 2006, volume 4, p. 162

³⁸ Demande de renseignement no 13 de l'Union des Consommateurs (UC) du 2 novembre 2005

demande de renseignements de UC³⁹, l'article 4.5.2 vise une situation où une demande de service n'aurait pas été faite, auquel cas l'occupant devient client de Gaz Métro au moment de la conclusion du contrat présumé. Conformément à l'article 4.6 de la proposition des Conditions de service de Gaz Métro, une confirmation écrite de l'acceptation de la demande de service sera transmise au nouveau client. Celui-ci constituera alors la personne visée à l'article 7.3 et deviendra responsable du paiement des factures sur lesquelles il est identifié.

Fin du contrat

L'article 4.9 vise à définir les moments où la fin du contrat peut survenir. L'article 4.9.2 vise les contrats autres que les contrats écrits. Il importe de préciser, suivant une interrogation de la part du procureur de la Régie⁴⁰, que ce paragraphe ne s'applique qu'aux autres types de contrats puisque les contrats écrits ont nécessairement, en raison des situations pour lesquelles ils sont conclus, une durée déterminée. Conséquemment, le contrat écrit ne prendrait pas fin, malgré le fait que le client ait cessé de bénéficier du service de gaz naturel. À titre d'illustration, l'obligation minimale annuelle devant être payée en raison, par exemple, d'une subvention reçue, survivrait malgré le fait que le client ne voudrait plus consommer de gaz naturel.

Force majeure

L'article 4.10 de la proposition de Conditions de service de Gaz Métro vise les situations où un client ou Gaz Métro se trouverait en situation de force majeure. Il est utile de citer l'article intégralement :

³⁹ op. cit., pièce SCGM-1, document 1.13, réponse 13.1

⁴⁰ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 23 mars 2006, volume 6, pp. 152 et ss.

« 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 durée de la force majeure.

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 sceller l'appareil de mesurage. Dans ce cas, le client est exempté du paiement des frais de base prévus aux Tarifs. »

Cet article provient de l'article 8 des Tarifs, page 42. Il s'agit, par conséquent, d'une condition existante faisant cependant l'objet d'une première rédaction en ce qui a trait aux clients n'ayant pas de contrat écrit.

Gaz Métro croit nécessaire d'inclure cet article dans les Conditions de service, notamment pour des raisons d'équité envers l'ensemble de la clientèle. En effet, tel qu'indiqué lors d'une réponse à une demande de renseignements de OC-ACEF⁴¹, Gaz Métro est libérée de son obligation de faire (desservir en gaz naturel) lorsqu'elle est victime d'une force majeure. Par contre, un client qui subirait une force majeure ne pourrait être libéré d'une obligation de payer ses obligations minimales puisque la force majeure ne l'en libère pas. Toutefois, il importe de préciser qu'un client victime d'une telle situation pourrait demander de faire sceller son appareil de mesurage, auquel cas, il serait libéré de son obligation de payer les frais de base prévus aux Tarifs.

Si un client victime d'une force majeure était libéré de son obligation de payer ses obligations minimales, l'ensemble des clients de Gaz Métro aurait à assumer la force majeure subie par le client, ce qui nous apparaît inéquitable. En effet, bien que le client se trouve hypothétiquement en situation de force majeure, Gaz Métro a tout de même engagé des dépenses, notamment auprès de ses fournisseurs, afin d'être en mesure de desservir le client. Cette distinction a, par

⁴¹ op. cit., pièce SCGM-1, document 3.22

ailleurs, été reconnue par l'Ordonnance G-272 de la Régie de l'électricité et du gaz, de même que par la décision D-92-30 de la Régie du gaz naturel.

La proposition de la FCEI, selon laquelle le client devrait être libéré de ses obligations lorsqu'il se trouve en situation de force majeure s'apparente ainsi à une assurance assumée par l'ensemble de la clientèle au bénéfice d'un client spécifique. Tel qu'admis en preuve par la FCEI⁴², puisqu'il n'y a pas cette assurance imposée à tous les clients, les membres de la FCEI ont le loisir de choisir eux-mêmes une assurance contre les conséquences d'une éventuelle force majeure et ce, selon les besoins propres à chacun, ce qui constitue une meilleure approche, selon Gaz Métro.

Gaz Métro tient à rappeler que, tel que mentionné dans sa réponse à une demande de renseignements⁴³, elle comprend qu'elle doit faire les efforts nécessaires afin d'alléger les obligations minimales d'un client en situation de force majeure. Il s'agit là, à son sens, d'un juste équilibre entre les intérêts de l'entreprise, d'un client spécifique et de l'ensemble de la clientèle.

En ce qui a trait à la détermination d'un événement comme étant une force majeure, Gaz Métro s'en remet à la définition du droit commun québécois. En effet, l'article 1470 du *Code civil du Québec* définit la force majeure comme étant « *un événement imprévisible et irrésistible; y est assimilée la cause étrangère qui présente ces mêmes caractères.* » Il s'agit essentiellement

⁴² op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 24 mars 2006, volume 7, p. 161

d'une question de faits et de droit qu'un tribunal pourrait être appelé à trancher, selon des circonstances données.

⁴³ op. cit., pièce SCGM-1, document 3.22

CHAPITRE 5 – MESURAGE

Le chapitre 5 de la proposition de Conditions de service du distributeur concerne tout ce qui a trait au mesurage du gaz naturel.

Emplacement de l'appareil de mesurage et son accès

L'article 5.1.2 qui prévoit notamment les conditions d'accès à l'appareil de mesurage que Gaz Métro doit détenir a été rédigé en portant une attention particulière aux diverses lois applicables et en s'assurant de la conformité à celles-ci, tel qu'explicité dans le document explicatif de Gaz Métro⁴⁴. Ainsi, les articles 7 et 20 de la L.I.É.G. se lisent comme suit :

« 7. (1) Le fournisseur peut, à toute heure convenable, entrer dans un lieu dont est propriétaire ou occupant un consommateur à qui le fournisseur s'est engagé à fournir de l'électricité ou du gaz, dans le but :

a) soit d'inspecter, d'éprouver, de poser, de réparer, d'enlever ou de changer, pourvu qu'il en ait le droit, tout compteur, fil, tuyau, appareillage ou autre appareil du fournisseur pour la mesure ou le transport de l'électricité ou du gaz fourni par lui;

b) soit de déterminer la quantité d'électricité ou de gaz consommé ou fourni ou de prendre d'autres mesures se rapportant à l'électricité ou au gaz consommé ou fourni.

(2) Le fournisseur est responsable des dommages occasionnés lors de l'entrée ou des opérations prévues au paragraphe (1) et doit immédiatement les réparer. »

« 20. Peuvent entrer dans tout lieu à des heures convenables, s'ils le jugent nécessaire en se fondant sur des motifs raisonnables :

⁴⁴ op. cit., pièce SCGM-1, document 3, p. 22

a) les inspecteurs, aux fins d'exercer les pouvoirs que leur confèrent les articles 13 ou 18;

b) les vérificateurs accrédités, aux fins d'exercer les fonctions relatives ou connexes à la vérification, initiale ou subséquente, d'un compteur qui se trouve dans ce lieu. »

Lecture de l'appareil de mesurage

Les articles 5.3 et suivants traitent quant à eux de la lecture de l'appareil de mesurage par le distributeur. L'article 5.3.2 prévoit la fréquence de ces lectures et prévoit à son dernier alinéa que :

« Gaz Métro procède à la lecture de l'appareil de mesurage avec toute la diligence raisonnable et selon un mode de fonctionnement compatible avec l'exploitation efficace de son entreprise. »

UC propose de créer pour Gaz Métro une obligation de résultat, consistant à procéder à au moins une lecture annuelle de l'appareil de mesurage⁴⁵. Gaz Métro propose plutôt de tenir compte non seulement de l'importance de procéder à la lecture des appareils de mesurage des clients avec toute la diligence raisonnable, mais de prendre également en considération l'équilibre à atteindre entre les coûts engendrés et le bénéfice retiré. Tel qu'admis par le témoin de UC lors des audiences⁴⁶, il y a un équilibre à atteindre entre les coûts et le bénéfice, tout en conservant à l'esprit l'impact potentiel sur l'ensemble de la clientèle qui paye, par ses tarifs, pour tous les coûts requis pour assurer les services de Gaz Métro, dont la lecture des appareils de mesurage.

⁴⁵ Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, p. 15

⁴⁶ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 5 juin 2006, volume 8, pp. 158 à 160

En conséquence, il apparaît à Gaz Métro que d'imposer une obligation de résultat en ce qui a trait à la lecture annuelle, alors que des situations hors du contrôle de l'entreprise peuvent notamment se produire, va à l'encontre de l'une des prémisses ayant mené à sa proposition de texte, soit l'équilibre entre les intérêts d'un client en particulier et les intérêts de l'ensemble de la clientèle. En effet, bien qu'il ne soit à toutes fins pratiques jamais « impossible » de procéder à une lecture de l'appareil de mesurage, il existe certaines situations où les coûts engendrés pour une telle opération dépasseraient largement le bénéfice encouru. En ce qui a trait aux situations où Gaz Métro pourrait s'avérer ne pas avoir lu correctement l'appareil de mesurage un mois donné pour des raisons différentes, si cette omission de Gaz Métro cause un réel préjudice au client, ce dernier peut toujours le démontrer et réclamer une compensation à cet égard (dommages-intérêts) devant le tribunal approprié. Gaz Métro soumet toutefois respectueusement que très rares sont les cas où un réel préjudice compensable est subi par le client en raison d'une omission de lecture de l'appareil de mesurage.

Défectuosité de l'appareil de mesurage

L'article 5.5 du texte proposé par Gaz Métro décrit quant à lui les actions à entreprendre lorsqu'un client doute de l'exactitude de l'appareil de mesurage et lorsque Gaz Métro constate une telle défectuosité et prévoit que :

« [I]orsque le client doute de l'exactitude de la mesure de l'appareil de mesurage de Gaz Métro, il doit l'en aviser dans les meilleurs délais.

Lorsque Gaz Métro constate une défectuosité de l'appareil de mesurage pouvant avoir un impact sur la facturation conformément à l'article 6.1.3, elle en informe le client dans les meilleurs délais. »

UC propose d'exiger de Gaz Métro que celle-ci avise le client lorsqu'elle a des « motifs de douter de l'exactitude de l'appareil de mesurage ». Gaz Métro croit approprié de conserver la

proposition tel que citée. Il importe tout d'abord de préciser que cet article est en lien direct avec l'article 6.1.3 du chapitre subséquent traitant de la facturation qui précise que Gaz Métro doit procéder à une analyse de la facture avant d'en informer le client. Tel qu'expliqué par les témoins de Gaz Métro lors des audiences⁴⁷, il semble utile d'informer le client uniquement lorsque l'inexactitude de l'appareil de mesurage peut découler en une conséquence tangible pour lui, si tel est le cas. Ainsi, le client dont l'appareil de mesurage serait inexact en subirait possiblement une conséquence au moment de la facturation lorsque celle-ci est corrigée et il deviendrait, à ce moment, utile pour le client d'en être informé. Il apparaît donc à Gaz Métro inutile d'informer le client à chaque fois qu'elle a un doute sur l'exactitude de la mesure de l'appareil de mesurage, puisque ces doutes s'avèrent souvent non fondés.

⁴⁷ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 5 juin 2006, volume 8, pp. 56 et 57

CHAPITRE 6 – FACTURATION

Ce chapitre de la proposition de Conditions de service de Gaz Métro vise tout ce qui a trait à la facturation du gaz naturel par le distributeur.

Période de facturation visée par la correction

L'article 6.1.4 proposé par Gaz Métro vise à établir quelle est la période qui sera corrigée lorsqu'une erreur est constatée et occasionne une correction de facturation.

Cet article a fait l'objet de plusieurs interrogations de la part de la Régie et des intervenants dans le cadre des demandes de renseignements et de l'audience⁴⁸. Tout d'abord, Gaz Métro croit utile de préciser que chacune des lois applicables a été prise en considération dans la rédaction de cet article. De plus, le principe général édicté dans le premier alinéa de l'article prend son origine dans le régime de droit commun québécois, lequel trouve sa source dans l'article 2925 du C.c.Q. qui se lit comme suit :

« 2925. L'action qui tend à faire valoir un droit personnel ou un droit réel mobilier et dont le délai de prescription n'est pas autrement fixé se prescrit par trois ans. »

Ainsi, Gaz Métro propose de limiter la période d'une correction rétroactive à trois (3) ans, à partir de la date à laquelle le client est informé des résultats de l'analyse de Gaz Métro sauf dans certaines circonstances où la loi le permet. En effet, le point de départ de la prescription différera dépendamment des circonstances, lesquelles sont énumérées à la proposition de texte de l'article 6.1.4 et sont basées sur l'impossibilité d'agir prévue à l'article 2904 C.c.Q. de même

⁴⁸ op. cit., pièce SCGM-1, documents 1.9 et 3.27; transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 5 juin 2006, volume 8, pp. 175 à 183 et 218 à 225

que sur les principes de la bonne foi qui doivent régir les relations contractuelles, conformément aux articles 6, 7 et 1375 du C.c.Q.

En ce qui a trait à l'article 24 de la L.I.É.G., auquel il a été fait référence à maintes reprises au cours de l'audience et lors des demandes de renseignements, il se détaille ainsi :

« 24. (1) Sous réserve des paragraphes (2) à (4), dans le cas où, suite à la demande visée à l'article 23, il est constaté, dans l'enregistrement d'un compteur, un écart non autorisé par les règlements, cet écart est réputé avoir existé à partir du début de la période de trois mois précédant la date de réception de la demande, ou à compter de la date à laquelle le compteur a été scellé pour la dernière fois, si l'apposition du sceau a eu lieu pendant cette période.

(2) Sous réserve des paragraphes (3) et (4), dans le cas où, suite à la demande visée à l'article 23, il est constaté, dans l'enregistrement d'un compteur, un écart non autorisé par les règlements et que le compteur aurait dû, à la date de réception de la demande, avoir été vérifié de nouveau depuis plus de trois mois, l'écart est réputé avoir existé à compter de la date à laquelle le compteur aurait dû être vérifié de nouveau.

(3) Sous réserve du paragraphe (4), lorsque, suite à la demande visée à l'article 23, il est constaté que, selon le cas :

a) un compteur a été raccordé de façon incorrecte;

b) il y a eu un usage incorrect d'un appareil réglementaire relativement à l'enregistrement d'un compteur;

c) un multiplicateur incorrect a été utilisé,

tout écart non autorisé par les règlements en résultant est censé avoir existé au moment de l'installation du compteur ou pendant le temps où cet appareil ou multiplicateur a été en usage, selon le cas.

(4) Lorsque la durée de l'écart mentionné aux paragraphes (1), (2) ou (3) est, dans le cas d'une demande mentionnée dans ces paragraphes, déterminée au moyen de relevés précédents du compteur ou grâce à d'autres renseignements, ces paragraphes ne s'appliquent pas.

(5) Le fournisseur ou le consommateur, selon le cas, est responsable du paiement du montant exigible pour la fourniture d'électricité ou de gaz établi en fonction de l'écart entier et de la période pendant laquelle l'écart est réputé avoir existé selon les paragraphes (1), (2) ou (3) ou est déterminé conformément au paragraphe (4).

(6) Les paragraphes (1), (2), (3) et (5) ne privent pas une personne qui peut recouvrer un montant d'une autre personne en vertu de ces mêmes paragraphes d'avoir, de prouver ou de faire valoir tout droit qu'elle puisse par ailleurs avoir de recouvrer de cette autre personne une somme plus élevée que ce montant. »

Cet article permet aux distributeurs, dans certains cas précis, de facturer au-delà de trois (3) ans, notamment lorsque le problème réside dans le raccordement initial de l'appareil de mesurage. Par contre, rien n'indique dans cet article que le distributeur soit obligé de facturer en entier. C'est la raison pour laquelle Gaz Métro a choisi de limiter aux exceptions énumérées à son article 6.1.4 les situations où la période de refacturation serait supérieure à trois (3) ans. Gaz Métro rappelle, dans ce cas précis, que les principes généraux ayant mené à la rédaction de cette proposition de texte l'ont guidée, notamment en ce qui a trait à l'équilibre entre l'intérêt de l'ensemble de la clientèle et l'intérêt d'un client particulier, et il lui est apparu plus juste et équitable d'établir des règles précises applicables à tous les cas menant à refacturation dans les cas autres que ceux énumérés à l'alinéa 2 de l'article 6.1.4.

CHAPITRE 7 – PAIEMENT

Le chapitre 7 de la proposition de Conditions de service de Gaz Métro vise à régir les diverses questions qui pourraient survenir quant au paiement des factures de gaz naturel et s'avère la suite logique des chapitres précédents.

Date limite

Il est prévu, à l'article 7.1 « *[qu'il] doit s'écouler au moins douze jours ouvrables entre la date d'envoi de la facture et la date limite de paiement qui y est indiquée. [...]* » Cette condition, issue des articles 7.1 et 7.2 des Tarifs, page 41, a fait l'objet d'une nouvelle rédaction de forme bien qu'elle constitue une pratique déjà existante chez Gaz Métro.

Tel qu'exprimé dans une réponse à une demande de renseignements⁴⁹, le nombre de jours ouvrables prévu entre la date d'envoi de la facture et la date limite de paiement a été fixé dans le cadre de la Cause tarifaire 2003, à la pièce SCGM-13, document 1 et sa transcription dans les Conditions de services vise à ce qu'il n'y ait aucun impact sur le coût de service. La preuve de Gaz Métro dans le présent dossier⁵⁰ a démontré l'impact majeur causé par une éventuelle modification de la date limite de paiement sur le fond de roulement et, par le fait même, sur le coût de service. Il apparaît donc à Gaz Métro que cette pratique rencontre les principes généraux ayant chapeauté la rédaction de la proposition de Conditions de service, c'est-à-dire le juste reflet de la pratique actuelle et l'impact considéré sur le coût de service.

⁴⁹ op. cit., pièce SCGM-1, document 3.29, réponse 29.1

⁵⁰ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 6 juin 2006, volume 9, pp. 183 à 186; pièce SCGM-4, document 5, p. 5

Façons d'effectuer le paiement

L'article 7.2.1 du texte des Conditions de service proposé par Gaz Métro traite des façons d'effectuer le paiement des factures. Il y est notamment prévu que : « *[p]eu importe la façon choisie par le client, la facture est payée au moment où Gaz Métro reçoit le paiement du client.* »

OC-ACEF propose l'ajout suivant : « *aucune pénalité ne serait appliquée si le client peut démontrer qu'il a effectué le paiement avant ou à la date d'échéance.* »⁵¹ Gaz Métro est d'avis qu'il appartient au client de s'assurer que le paiement parvienne à Gaz Métro avant la date limite de paiement, notamment par le choix du moment et de la façon dont il effectue son paiement, que ce soit par guichet automatique ou autre. Si dans les faits certains délais peuvent entraîner la réception du paiement par Gaz Métro après la date limite de paiement, l'entreprise considère que l'octroi en pratique du délai de grâce constitue un assouplissement à l'article 7.1 et répond adéquatement aux préoccupations de OC-ACEF.

Interdiction de compensation

L'article 7.2.2 prévoit que « *[l]e client ne peut, sans entente écrite à cet effet avec Gaz Métro, déduire de son paiement une somme qui lui est due par Gaz Métro ou une réclamation qu'il prétend avoir contre cette dernière.* »

Cet article constitue une condition de service existante, issue de la pratique de Gaz Métro et fait l'objet, dans la présente proposition, d'une première rédaction. Le droit à la compensation est régi par le C.c.Q. à son article 1672, lequel prévoit que « *[l]orsque deux personnes se trouvent réciproquement débitrices et créancières l'une de l'autre, les dettes auxquelles elles sont tenues s'éteignent par compensation jusqu'à concurrence de la moindre. [...]* »

⁵¹ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 7 juin 2006, volume 10, p. 131

Tout d'abord, l'article 1673 du C.c.Q. précise les conditions nécessaires pour qu'une telle compensation s'opère de plein droit. Ainsi, la dette doit être certaine, liquide et exigible, critères qui sont souvent non rencontrés par les réclamations des clients.

De plus, tel qu'exprimé dans la doctrine⁵², les parties sont libres de ne pas se prévaloir de la compensation et d'y renoncer, l'article 1672 n'étant pas d'ordre public. Par sa proposition, Gaz Métro souhaite que le mécanisme de la compensation ne soit pas accessible au client pour des raisons pratiques.

En effet, tel qu'exprimé en audience par les témoins de Gaz Métro⁵³, l'objectif de cet article est d'éviter qu'un client se fasse compensation, sans d'abord s'être entendu avec Gaz Métro et que les procédures de recouvrement soient tout de même enclenchées. Ainsi, Gaz Métro n'est pas opposée à procéder à la compensation lorsqu'une entente formelle a été conclue par écrit avec le client à cet effet, ce qui apparaît correspondre parfaitement à l'esprit de l'article 1672 C.c.Q.

Enfin, tel qu'exprimé dans une réponse à une demande de renseignements⁵⁴, tous les clients ont l'obligation de payer les Tarifs fixés par la Régie, conformément aux articles 53 et 54 de la L.R.É. Ainsi, toute somme qui pourrait être due à un client par Gaz Métro ne peut modifier l'obligation du client de payer les Tarifs et doit donc être traitée séparément.

Responsabilité – autre contrat

En ce qui a trait à l'article 7.3.2 du texte proposé par Gaz Métro, il précise que « *[t]ous les clients à une même adresse de service sont solidairement responsables du paiement total des factures de gaz naturel sur lesquelles ils sont nommément identifiés.* »

⁵² Jean-Louis BAUDOUIN, Jean-Louis, JOBIN, Les obligations, 6^e édition, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2005, p. 1067

⁵³ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 6 juin 2006, volume 9, pp. 188 et ss.

⁵⁴ op. cit., pièce SCGM-1, document 3.31, réponse 31.1

Afin de répondre à une préoccupation de UC, il importe de souligner que les différents articles proposés par Gaz Métro doivent être lus comme un tout et forment un ensemble cohérent, y compris en ce qui a trait aux articles 7.3.2 et 4.5.2. Tel qu'explicité dans une réponse à une demande de renseignements de UC⁵⁵, l'article 4.5.2 vise une situation où une demande de service n'aurait pas été faite, auquel cas l'occupant devient client de Gaz Métro au moment de la conclusion du contrat présumé. Conformément à l'article 4.6 de la proposition des Conditions de service de Gaz Métro, une confirmation écrite de l'acceptation de la demande de service sera transmise au nouveau client. Ce dernier constituera alors la personne visée à l'article 7.3 et deviendra responsable du paiement des factures sur lesquelles il est identifié.

⁵⁵ op. cit., pièce SCGM-1, document 1.13, réponse 13.1

CHAPITRE 8 – DÉPÔT

Le chapitre 8 de la proposition de texte de Gaz Métro prévoit les modalités selon lesquelles un dépôt sera exigé d'un client pour la fourniture du service de gaz naturel. Il importe de préciser que ce chapitre est, en grande partie, fondé sur l'Ordonnance sur les dépôts⁵⁶ et reprend également la pratique actuelle de Gaz Métro. À ce sujet, Gaz Métro souligne que l'ensemble de sa politique sur les dépôts se retrouve dorénavant dans le texte des Conditions de service.

Définition

La définition de dépôt est prévue au chapitre 1 des Conditions de service proposées par Gaz Métro et inclut l'expression « *autre garantie équivalente exigée par Gaz Métro* ». OC-ACEF demande de préciser ce que signifie cette expression, soit en donnant une définition dans le cadre du chapitre 1, soit en donnant des exemples⁵⁷. Gaz Métro ne croit pas qu'il faille limiter un tel concept en tentant de le définir davantage. En effet, il serait plus limitatif pour le client de se voir imposer un cadre restrictif plutôt que de laisser aux soins de l'entreprise et du client de s'entendre sur ce que pourrait constituer une « autre garantie équivalente ».

Exigibilité

Il y est également prévu, à l'article 8.1, que « *[l]orsque 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.* » L'obligation du client de fournir son numéro d'assurance sociale (ci-après le « NAS ») lorsqu'un dépôt lui est exigé a fait l'objet de plusieurs demandes de renseignements de la part des intervenants et de la Régie⁵⁸. Gaz Métro réitère

⁵⁶ *Ordonnance sur les dépôts exigés par les distributeurs de gaz*, c. R-6.01, r.0.06.1

⁵⁷ *op. cit.*, transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 9 juin 2006, volume 12, p. 134

l'ensemble de sa preuve à cet effet et insiste sur la dernière phrase de l'article proposé, lequel prévoit que « Gaz Métro n'utilisera le numéro d'assurance sociale qu'à des fins fiscales. »

Lorsque Gaz Métro détient le dépôt d'un client en fidéicommiss, ce dépôt produit des intérêts qui doivent, conformément à l'article 8.5 de la proposition de Conditions de service de Gaz Métro et à l'article 4.2 de l'Ordonnance sur les dépôts, être versés au client. À cet effet, l'entreprise doit produire un feuillet T-5, lequel doit comporter le NAS du client, d'où l'exigence de détenir cette information, conformément aux articles 221(1) d.1) et 237(2)a) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*⁵⁹, de même que l'article 201(1) du *Règlement de l'impôt sur le revenu*⁶⁰. Qui plus, est, l'article 162(5) de la loi prévoit que :

« (5) Toute personne qui ne fournit pas les renseignements voulus sur un formulaire prescrit rempli conformément à la présente loi ou à une disposition réglementaire est passible d'une pénalité de 100 \$ pour chaque défaut à moins que:

a) s'il s'agit de renseignements à fournir sur une autre personne ou sur une société de personnes, la personne se soit raisonnablement appliquée à les obtenir de cette autre personne ou de cette société de personnes;

[...] »

Conséquemment, et tel que relaté par les témoins de Gaz Métro lors de l'audience⁶¹, un client qui refuserait de fournir son NAS se verrait exiger une confirmation d'un tel refus par écrit, laquelle confirmation serait transmise à l'Agence du revenu du Canada afin d'éviter des pénalités pour l'entreprise, lesquelles pénalités auraient un impact négatif sur le coût de service.

⁵⁸ op. cit., pièce SCGM-1, documents 3.33, 2.12, et 1.14

⁵⁹ L.R.C. (1985), ch.1 (5^e supp.)

⁶⁰ C.R.C., ch. 945

⁶¹ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 8 juin 2006, volume 11, pp. 112 et 113

Qui plus est, tel que décrit à la définition de « dépôt » de la proposition de Conditions de service⁶², le dépôt constitue un « *montant en argent ou une autre garantie équivalente exigé par Gaz Métro [...]* », un client qui ne voudrait pas avoir à fournir son NAS à Gaz Métro pourrait fournir une autre garantie telle une lettre de crédit bancaire, auquel cas Gaz Métro n'aurait pas à lui verser des intérêts et, par conséquent, à exiger de lui qu'il fournisse son NAS.

Demande de service de gaz naturel

L'article 8.1.1.1 prévoit les situations pour lesquelles Gaz Métro peut exiger un dépôt lors d'une demande de service de gaz naturel pour un usage domestique. Cet article provient de l'article 2(1) de l'Ordonnance sur les dépôts et doit être lu à la lumière de l'article 4.2.1 qui énonce les renseignements obligatoires à être fournis au distributeur lors d'une demande de service. En outre, il y est prévu que Gaz Métro exigera un dépôt si un client ne fournit pas certains de ces renseignements. Tel qu'exprimé par les témoins de Gaz Métro⁶³, la nécessité d'obtenir le nom, le prénom, la date de naissance, de même que la dernière adresse occupée, réside dans la volonté de Gaz Métro de pouvoir identifier ses clients de façon unique et spécifique et ce, dans un contexte de vente à crédit. Ce sujet a été plus longuement élaboré dans le cadre des présentes, au chapitre 4⁶⁴.

Usage domestique - En cours de contrat

L'article 8.1.1.2 traite, quant à lui, des situations pouvant justifier l'exigence d'un dépôt en cours de contrat pour les clients utilisant le gaz naturel à des fins d'usage domestique et prévoit, notamment, le cas d'un client dont le service a été interrompu en raison du non-paiement de ses factures à la date limite de paiement. Gaz Métro ne croit pas opportune la

⁶² op. cit., pièce SCGM-1, document 5.1, p. 4

⁶³ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 8 juin 2006, volume 11, pp. 29 et 30

proposition de OC-ACEF de ne pas exiger de dépôt suite à une interruption de service pour non-paiement⁶⁵. Cet aspect sera plus longuement abordé dans le cadre du chapitre 9, aux pages 50 à 59.

Autres usages – Demande de service de gaz naturel

L'article 8.1.2.1 vise à énoncer les cas pour lesquels Gaz Métro exige un dépôt lors d'une demande de service de gaz naturel pour les clients qui n'utilisent pas le gaz pour un usage domestique. Il précise que « *Gaz Métro peut exiger un dépôt lorsqu'elle le juge requis, suite à une évaluation du crédit du demandeur.* » La FCEI propose l'emploi de critères plus précis afin d'évaluer le risque que représente un client avant de lui exiger un dépôt⁶⁶. Gaz Métro croit plutôt que l'exercice d'évaluation du crédit appartient à l'entreprise, laquelle utilise des critères objectifs aux fins de cette évaluation.

Autres usages – En cours de contrat

Quant à l'article 8.1.2.2 de la proposition de Conditions de service de Gaz Métro, il précise les modalités selon lesquelles le distributeur peut exiger un dépôt en cours de contrat pour les clients dont l'usage de gaz naturel est autre que domestique. Cet article tire sa source de l'article 3 de l'Ordonnance sur les dépôts. Il est notamment prévu, à la troisième puce de l'article proposé, que Gaz Métro peut exiger un dépôt lorsque « *[l]e 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.* »

⁶⁴ p. 16 à 18

⁶⁵ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 9 juin 2006, volume 12, pp. 140 et 141

⁶⁶ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 9 juin 2006, volume 12, pp. 191, 200 et 201

Afin de répondre aux préoccupations de la FCEI⁶⁷ et du procureur de la Régie⁶⁸, Gaz Métro soumet que sa proposition de texte est conforme à la législation applicable en matière de faillite. En effet, tel qu'exprimé en preuve⁶⁹, Gaz Métro n'exige pas de dépôt d'un client qui est sous la protection des lois énumérées à l'article 8.1.2.2. Conformément à l'article 65.1 de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*⁷⁰ (ci-après la « LFI »), Gaz Métro doit continuer de desservir en gaz naturel un client qui aurait déposé un avis d'intention de soumettre une proposition ou qui dépose une proposition en vertu de cette loi. Par contre, l'article 65.1 de la LFI prévoit que le dépôt d'un avis d'intention n'a pas pour effet « *d'empêcher une personne d'exiger que soient effectués sans délai les paiements relatifs à la fourniture de marchandises ou de services* » ou « *d'exiger la prestation de nouvelles avances de fonds ou de nouveaux crédits.* » Conséquemment, la loi prévoyant d'ores et déjà la possibilité pour Gaz Métro d'exiger que soit payé à l'avance le service de gaz naturel, que ce soit par le versement d'un dépôt ou autre, ce qui a été reconnu par la jurisprudence⁷¹, elle ne croit pas requis d'exiger en plus, un dépôt tel que l'entend l'article 8.1.2.2. Il en est de même en ce qui a trait à la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*⁷².

Ce que prévoit ainsi la troisième puce de l'article proposé par Gaz Métro est, par exemple, une situation où un client se serait prévalu de l'une de ces lois au cours des 24 derniers mois, en déposant une proposition qu'il aurait exécutée en totalité. Gaz Métro pourrait donc exiger de ce client un dépôt, puisqu'elle le juge requis, celui-ci représentant un risque de non-paiement.

⁶⁷ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 8 juin 2006, volume 11, pp. 133 à 136

⁶⁸ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 8 juin 2006, volume 11, pp. 169 à 172

⁶⁹ op. cit., pièce SCGM-1, document 3, p. 34

⁷⁰ L.R., 1985, ch. B-3

⁷¹ *Restaurant Mon Copain inc.* (Dans l'affaire de la proposition de) -et- *Gérald Robitaille et Associés inc. et al.*, C.S., Rimouski, no 100-11-00039-938, 12 juillet 1993, juge Normand Michaud

⁷² L.R., 1985, ch. C-36

Il importe de souligner que, advenant le cas où un client ferait faillite, peu importe s'il en résulte une vente ou une reprise des opérations par le syndic, un nouveau contrat de service devra être conclu. Par conséquent, il s'agira d'un nouveau client duquel Gaz Métro pourra exiger un dépôt si « *elle le juge requis, suite à une évaluation du crédit du demandeur* », conformément à l'article 8.1.2.1 du texte proposé des Conditions de service.

Montant

L'article 8.2 proposé par Gaz Métro vise à indiquer aux clients les données utilisées afin de fixer le montant du dépôt qui sera exigé de celui-ci et s'inspire des articles 2 (3) et 3 (3) de l'Ordonnance sur les dépôts. L'article 8.2 énonce le principe général à l'effet que le dépôt exigé n'excède pas la somme des montants des deux factures consécutives les plus élevées au cours des douze (12) derniers mois. En effet, il a été démontré en preuve que le risque relié à la vente à crédit correspond aux deux factures consécutives les plus élevées⁷³, ce que le dépôt vise précisément à garantir. Conséquemment, Gaz Métro ne croit pas approprié d'accepter la proposition de la FCEI à l'effet que le dépôt devrait correspondre à deux factures moyennes ou à une seule facture⁷⁴.

Usage domestique

Il est également prévu, à l'article 8.2.1, que le dépôt exigé d'un client à usage domestique suite à une première interruption pour non-paiement n'excède pas le montant de la facture la plus élevée au cours d'une période de douze (12) mois. Il s'agit d'une exception au principe général évoqué précédemment. Suivant les interrogations du procureur de la Régie et les

⁷³ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 8 juin 2006, volume 11, pp. 39 et 40

⁷⁴ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 9 juin 2006, volume 12, pp. 112 et 197; audience du 15 juin 2006, volume 13, p. 29

préoccupations de la FCEI sur la différence de principe⁷⁵, Gaz Métro croit utile de préciser que bien que le risque représente les deux factures consécutives les plus élevées, tant pour les clients à usage domestique que pour les clients à autre usage, les montants en jeu sont moindres en ce qui a trait aux clients à usage domestique ayant fait l'objet d'une première interruption. De plus, pour des considérations sociales, Gaz Métro croit équitable de n'exiger que le montant de la facture la plus élevée pour ces clients.

Délai de conservation

L'article 8.4 traite du délai de conservation du dépôt exigé conformément au chapitre 8. Le distributeur propose de conserver les délais actuellement prévus à l'Ordonnance sur les dépôts, à l'article 4(5), soit douze (12) mois consécutifs pour les clients à usage domestique et trente-six (36) mois consécutifs pour les clients qui utilisent le gaz naturel pour un autre usage. Tel que démontré en audience, le ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec a procédé à une étude portant sur la longévité des entreprises, laquelle étude confirme que la majorité des entreprises ne poursuivent pas leurs activités trois (3) ans après leur création⁷⁶. Ces résultats, de même que l'impact démontré par l'étude sur les dépôts versés pour les clients à autre usage au cours de l'année 2002⁷⁷ justifient le délai de conservation demandé par le distributeur.

Intérêt sur le dépôt en argent

L'article 8.5 de la proposition concerne l'intérêt produit par les dépôts versés à Gaz Métro. En outre, l'article 8.5.1 précise la méthode employée afin de calculer les intérêts. Il est à noter que cette proposition prend son origine à l'article 4(2) de l'Ordonnance sur les dépôts. Gaz Métro ne

⁷⁵ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 8 juin 2006, volume 11, pp. 129 à 141, 178 à 181, 182 et 183; audience du 9 juin 2006, volume 12, p. 199

⁷⁶ op. cit., pièce SCGM-4, document 6, p. 21; transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 8 juin 2006, volume 11, pp. 40 à 47

⁷⁷ op. cit., pièce SCGM-4, document 6, pp. 22 à 26

croit pas justifié d'adopter une méthodologie qui soit différente de celle utilisée dans le cadre de sa pratique actuelle, que ce soit la méthodologie utilisée par Hydro-Québec ou une autre. Tel que précisé lors de l'audience, procéder à des modifications de ce type exigerait des changements informatiques qui impliqueraient nécessairement des coûts pour l'entreprise, coûts que l'ensemble de la clientèle devrait supporter. Eu égard à la démonstration faite par les témoins de Gaz Métro à l'effet qu'un tel changement n'aurait pas nécessairement d'impact à l'avantage du client, Gaz Métro croit injustifiée une augmentation du coût de service entraînée par cette éventuelle modification⁷⁸.

Remise du dépôt

L'article 8.6.1 précise que Gaz Métro doit rembourser la totalité du dépôt au moyen d'un chèque, à l'expiration du délai de conservation. Cette condition tire sa source de l'article 4(5) de l'Ordonnance sur les dépôts et y est en tout point conforme. De plus, tel que mentionné en preuve⁷⁹, permettre aux clients d'exiger que le dépôt soit soustrait de leurs factures courantes plutôt que d'émettre un chèque exigerait des changements informatiques qui auraient nécessairement un impact financier et qui ne seraient pas à l'avantage de l'ensemble de la clientèle.

Utilisation du dépôt

En ce qui a trait à l'article 8.6.2, il précise les conditions selon lesquelles Gaz Métro peut utiliser le dépôt versé par le client, en cours de contrat ou à la fin de celui-ci. Il y est notamment précisé que le distributeur ne peut appliquer le dépôt sur une facture de gaz naturel. Tel

⁷⁸ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 8 juin 2006, volume 11, pp. 52 et 53

⁷⁹ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 8 juin 2006, volume 11, pp. 191 et 192

qu'explicité lors des audiences⁸⁰, l'objectif recherché par l'exigence d'un dépôt à certains clients réside dans le besoin pour l'entreprise de sécuriser le risque de non-paiement de la dernière facture de gaz naturel émise. Appliquer le dépôt à une facture courante ou de manière à éviter l'interruption de service pour non-paiement, tel que proposé par UC et OC-ACEF⁸¹, changerait la nature même du dépôt de garantie, lequel vise à réduire les mauvaises créances du distributeur et, par conséquent, éviter une hausse du coût de service. Par ailleurs, même si le dépôt était utilisé pour payer la facture, le risque de non-paiement serait toujours présent et Gaz Métro devrait à nouveau exiger un dépôt de la part de ce client, que ce dernier ne pourrait vraisemblablement pas payer. Il apparaît donc à Gaz Métro qu'une telle proposition n'apporte aucune amélioration à la situation actuelle dans la mesure où ce ne serait qu'au bénéfice de quelques clients spécifiques au détriment de l'intérêt de l'ensemble de la clientèle.

⁸⁰ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 8 juin 2006, volume 11, pp. 55 à 56

⁸¹ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 9 juin 2006, volume 12, pp. 96, 97, 146 et 147

CHAPITRE 9 – RECOUVREMENT

Le chapitre 9 de la proposition de texte de Gaz Métro vise à expliciter les procédures de recouvrement utilisées par Gaz Métro, lesquelles émanent essentiellement du texte des Tarifs et de la pratique interne du distributeur.

Entente de paiement

L'article 9.1 a pour objectif d'informer la clientèle de la possibilité de conclure une entente de paiement avec Gaz Métro, de manière à répartir les sommes dues qui demeurent impayées à la date limite de paiement, tout en prévoyant le paiement de la facturation en cours. De plus, il y est indiqué que Gaz Métro en informe le client sur tout avis de recouvrement qui est transmis par écrit en vertu de l'article 9.4 de la proposition de texte.

OC-ACEF de même que UC propose d'inclure dans les Conditions de service que l'entente de paiement doit respecter la capacité de payer du client⁸², ce avec quoi Gaz Métro n'est pas en accord. En effet, tel qu'expliqué par les témoins du distributeur lors des audiences⁸³, Gaz Métro tient compte, lorsque c'est possible, entre autres éléments, et dans la mesure où il est pertinent de déterminer si le client pourra respecter l'entente conclue, de la capacité de payer du client lorsqu'elle conclut avec lui une entente de paiement. Par contre, l'objectif même de l'entente de paiement, soit le paiement des sommes impayées et des factures courantes durant la période de l'entente doit être rencontré afin de donner tout son sens à l'entente. Conséquemment, Gaz Métro considère qu'il est à l'avantage de l'ensemble de la clientèle qu'elle conserve une marge de manœuvre dans la conclusion de telles ententes. En effet, non seulement Gaz Métro tient compte, dans la mesure du possible, de la capacité de payer du

⁸² op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 6 juin 2006, volume 9, p. 130; audience du 16 juin 2006, volume 14, p. 44; texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, p. 26

⁸³ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 15 juin 2006, volume 13, pp. 132 à 141

client ainsi que de ses habitudes de paiement mais chaque cas doit être traité individuellement. Accéder à la demande de OC-ACEF et de UC et contraindre le distributeur à invariablement tenir compte de la capacité de payer du client mettrait en péril la capacité de recouvrement de Gaz Métro et mènerait à une augmentation des mauvaises créances, ce qui aurait un impact négatif sur le coût de service, au détriment de l'ensemble de la clientèle dont la grande majorité procède au paiement de ses factures dans les délais impartis.

Qui plus est, quelle que soit la formulation proposée pour exposer ce principe, aucun critère précis et tangible ne peut en résulter. En effet, la capacité de payer d'un client est un concept qui varie selon les dépenses et les revenus de chacun et il serait ardu pour Gaz Métro d'évaluer la situation financière de ses clients. Non seulement ce n'est pas son rôle mais une telle pratique exigerait une divulgation de certains renseignements personnels, tel que soumis par le procureur de la Régie lors des audiences⁸⁴, divulgation à laquelle s'opposent les intervenants. Conséquemment, advenant le cas où la Régie serait saisie d'une plainte pour « défaut d'avoir respecté la capacité de payer d'un client lors de la conclusion d'une entente de paiement », elle pourrait, suivant la position de OC-ACEF, devoir disposer de la plainte sans preuve de revenus et/ou de dépenses. Gaz Métro ne peut que s'objecter à une démarche aussi arbitraire et soumet respectueusement qu'elle doit conserver une certaine latitude dans la conclusion d'ententes de paiement, de manière à assurer un équilibre entre l'intérêt d'un client en particulier et de l'ensemble de la clientèle. Si la Régie décidait néanmoins d'accepter d'inclure dans les Conditions de service un tel concept, des critères précis et objectifs devraient être déterminés, de façon à ce que l'ensemble de la clientèle soit informée de ce qu'elle aurait à assumer, via les Tarifs.

⁸⁴ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 16 juin 2006, volume 14, p. 98

Supplément de recouvrement

Le supplément de recouvrement prévu à l'article 9.3 de la proposition de texte de Gaz Métro émane de l'article 7.3 des Tarifs et a un double objectif, tel qu'explicité lors des audiences⁸⁵. En effet, le supplément de recouvrement vise d'abord à faire supporter aux clients responsables les coûts des comptes impayés après la date limite de paiement. La proposition de OC-ACEF⁸⁶ visant à exclure le supplément de recouvrement lorsqu'une entente de paiement est conclue est donc incompatible avec les principes sous-jacents et aurait pour conséquence de faire supporter les coûts engendrés par certains clients à l'ensemble de la clientèle. De plus, le coût pour le client de payer après la date limite de paiement a également pour effet de l'inciter à payer avant cette date.

Par ailleurs, Gaz Métro est en désaccord avec la proposition de OC-ACEF d'officialiser le délai de grâce de trois (3) jours accordé par le distributeur⁸⁷. Codifier un tel principe reviendrait à modifier la date limite de paiement pour accorder un délai de paiement plus grand au client, ce qui aurait un impact non négligeable sur le coût de service. En effet, tel qu'exprimé au chapitre 7 des présentes⁸⁸ et démontré en preuve⁸⁹, modifier le délai de paiement pour l'augmenter de trois (3) jours aurait un impact majeur sur le fonds de roulement, et par conséquent, sur le coût de service.

⁸⁵ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 15 juin 2006, volume 13, p. 85

⁸⁶ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 16 juin 2006, volume 14, pp. 44 et 45

⁸⁷ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 6 juin 2006, volume 9, p. 130; audience du 16 juin 2006, volume 14, p. 45

⁸⁸ p. 37 à 40

⁸⁹ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 6 juin 2006, volume 9, pp. 183 à 186; pièce SCGM-4, document 5, p. 5

Étapes de recouvrement

L'article 9.4 du texte proposé par Gaz Métro vise à informer le client des étapes de recouvrement auxquelles il s'expose lorsqu'une facture demeure impayée à la date limite de paiement.

Avis de recouvrement

Suivant l'article 9.4.1 proposé par Gaz Métro, un rappel écrit ou téléphonique est fait lorsque la facture demeure impayée à la date limite de paiement. Suite à ce rappel, un avis final est envoyé, dans le cadre d'un envoi distinct en utilisant un moyen d'envoi dont preuve pourra être faite. Cet avis final informe le client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel pourra être interrompu.

Visite de perception

Quant à l'article 9.4.2, il précise que « *[l]orsque 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.* » Cette proposition est inspirée de la pratique actuelle que Gaz Métro croit nécessaire de conserver puisque, tel que relaté en preuve⁹⁰, un montant moyen de six millions de dollars (6 000 000 \$) par année est récupéré par Gaz Métro grâce à cette visite. Il s'agit donc d'un moyen efficace pour l'entreprise de réduire ses risques de mauvaises créances.

Tel que prévu à l'article 7.5 des Tarifs, à la page 41, des frais sont exigés du client suite à une visite de perception. Il apparaît plus juste pour le distributeur de faire supporter ces coûts par les clients qui en sont responsables. OC-ACEF propose d'éliminer ces visites de même que les

frais y étant associés. Dans un objectif d'équité envers l'ensemble de la clientèle et considérant la preuve d'efficacité des visites de perception présentée en audience, Gaz Métro est en désaccord avec l'élimination d'une mesure lui permettant de recouvrer en moyenne six millions de dollars (6 000 000 \$) par année, évitant ainsi un impact à la hausse sur le coût de service.

Interruption pour non-paiement

Le droit à l'interruption accordé par la loi est réitéré à l'article 9.4.3 de la proposition de texte de Gaz Métro. Cet article se lit comme suit :

« 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 1er décembre et le 1er mars de l'année suivante, Gaz Métro peut interrompre le service de Gaz naturel du client qui en fait un usage domestique pour le chauffage de l'espace 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. »*

Il importe d'abord de rappeler que le droit à l'interruption repose sur l'article 82 de la L.R.É. qui énonce le droit d'un distributeur de gaz naturel d'interrompre le service conformément à l'article 73 de la L.C.G.E.É, lequel se détaille ainsi :

« 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,

⁹⁰ op. cit., pièce SCGM-4, document 7; transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du

empêcher le gaz ou l'eau, ou les deux, d'entrer 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 dirigeants 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 des deux, suivant le cas, nonobstant tout engagement préalable de la compagnie d'en fournir pour une plus longue période de temps. »

Ainsi, la seule limitation au droit à l'interruption se trouve à ce même article et oblige le distributeur à donner un avis préalable de quarante-huit (48) heures avant l'interruption, ce qui est en tout point conforme à la proposition de Gaz Métro, de même qu'à la pratique actuelle.

Gaz Métro est en désaccord avec la proposition de OC-ACEF qui vise à interdire l'interruption de service de gaz naturel durant une période donnée au cours de l'hiver⁹¹. En effet, tel qu'explicité précédemment, ce droit est issu de la loi et la Régie n'a pas juridiction pour restreindre un droit accordé par le législateur. Ceci étant dit, Gaz Métro propose volontairement des atténuations à ce droit lui ayant été octroyé par le législateur en ce qui a trait aux clients à usage domestique, en ce qu'elle le restreint durant une certaine période au cours de l'hiver, soit du 1^{er} décembre au 1^{er} mars de l'année suivante. En conséquence, Gaz Métro ne procédera à une interruption en période hivernale que lorsqu'une entente de paiement n'aura pas été conclue ou lorsqu'une telle entente n'aura pas été respectée. Cette précision est en harmonie avec l'ensemble du chapitre 9, et en particulier avec l'article 9.1 qui traite de l'entente de paiement. Ces restrictions apparaissent au distributeur comme un équilibre entre l'intérêt de quelques clients particuliers et l'intérêt de l'ensemble de la clientèle et leur inclusion au texte des Conditions de service répond à la nature informative de ce texte auprès de la clientèle.

15 juin 2006, volume 13, pp. 100 et 101

⁹¹ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 16 juin 2006, volume 14, pp. 52 et 53

De plus, la preuve faite en audience⁹² a démontré le nombre important de clients utilisant le gaz naturel à des fins d'usage domestique n'ayant jamais payé pour ce service. La preuve a également démontré qu'en raison des restrictions que Gaz Métro s'impose dans sa pratique actuelle et qu'elle propose dans cet article, peu d'interruptions surviennent durant la période d'hiver. Limiter davantage le droit à l'interruption pour non-paiement permettrait à ces clients de bénéficier gratuitement du gaz naturel pour une plus longue période, ce qui va à l'encontre de l'intérêt de la clientèle de Gaz Métro. De plus, interdire l'interruption du service de gaz naturel durant une certaine période réduirait l'incitatif de la clientèle à payer pour le service qu'elle reçoit et de conclure des ententes de paiement de manière à rembourser ses arrérages.

Mentionnons finalement la décision de la Cour suprême du Canada *Glykis c. Hydro-Québec*⁹³, laquelle traite abondamment de l'esprit et de l'objet des dispositions régissant le droit à l'interruption. Il y est notamment mentionné que « *[d]ans la mesure où le fournisseur de service ne choisit pas les clients avec qui il fait affaire, [...] l'interruption éventuelle du service n'est pas une mesure exorbitante ou draconienne.* »

D'autre part, il est également prévu à l'article 9.4.3 que Gaz Métro demande au client d'informer le propriétaire de l'immeuble visé par l'interruption, s'il y a lieu. Tel qu'indiqué en preuve lors de l'audience⁹⁴, Gaz Métro propose d'inclure une telle disposition dans les Conditions de service à titre informatif pour sa clientèle. En effet, conformément à sa pratique actuelle, Gaz Métro demande au client, par le biais de l'avis d'interruption, de prévenir le propriétaire des lieux, le cas échéant. Bien qu'il n'y ait aucun lien de droit entre le propriétaire et le distributeur, à l'exception des cas prévus à la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles*⁹⁵, Gaz Métro est consciente que certaines

⁹² op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 15 juin 2006, volume 13, pp. 104 à 108

⁹³ *Glykis c. Hydro-Québec*, 2004 CSC 60

⁹⁴ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 15 juin 2006, volume 13, pp. 244 à 246

⁹⁵ Dans les cas prévus par cette loi, le droit d'interruption a été remplacé par le législateur afin d'accorder plutôt un droit de suite pour la créance du distributeur.

conséquences peuvent découler d'une interruption du service de gaz naturel, particulièrement en période hivernale, et croit opportun de rappeler à un client dont le service a été interrompu l'importance d'aviser son propriétaire de ce fait.

Par ailleurs, Gaz Métro est en désaccord avec la proposition de OC-ACEF visant à imposer aux distributeurs l'obligation d'informer le propriétaire que le service de gaz naturel a été interrompu. Tout d'abord, tel que relaté précédemment, il n'y a aucun lien de droit reliant le distributeur au propriétaire de l'immeuble dans la mesure où celui-ci n'est pas le client de Gaz Métro. Le texte des Conditions de service visant à régir les relations entre le distributeur et ses clients, l'insertion d'une telle obligation pour le distributeur dans les Conditions de service serait inappropriée et contraire aux articles 86 et suivants de la L.R.É.

Qui plus est, non seulement la Régie n'aurait pas compétence pour disposer d'une plainte visant une éventuelle omission de Gaz Métro d'informer le propriétaire de l'immeuble d'une interruption, mais une telle pratique serait contraire à la L.R.P. En effet, conformément à l'article 2 de cette loi, un tel avis constitue un renseignement personnel qu'il est interdit de communiquer à un tiers en vertu de l'article 13 de la loi, à moins d'obtenir le consentement de la personne concernée. Pour toutes ces raisons, Gaz Métro demande à la Régie de ne pas lui imposer l'obligation d'informer le propriétaire d'un immeuble de l'interruption du service de gaz naturel.

Remise en service

L'article 9.5 précise que « *[s]uite 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.* » Il importe de souligner que l'article 8.1.1.2 précise que Gaz Métro n'exigera pas de dépôt pour un client à usage domestique utilisant le gaz naturel pour des fins de chauffage si l'interruption et la remise en service ont lieu entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante. Tel que libellée à la réponse à une

demande de renseignements, cette proposition a été ajoutée de manière à assouplir les politiques de crédit et de recouvrement pour cette catégorie de clients⁹⁶.

Gaz Métro est en désaccord avec la proposition de OC-ACEF de ne pas exiger de dépôt à un client suite à une interruption du service de gaz naturel de façon générale⁹⁷. En effet, une telle pratique nierait l'objectif même de la demande de dépôt qui consiste à réduire le risque de mauvaises créances pour le distributeur. Tel qu'exprimé en preuve lors des audiences, dans le cadre des chapitres 8 et 9, le dépôt est exigé lorsqu'un risque de non-paiement est démontré par le comportement du client. Une interruption de service pour non-paiement⁹⁸ constituant un comportement démontrant clairement un risque de non-paiement, il apparaît donc inéquitable pour l'ensemble de la clientèle de ne pas sécuriser ce risque.

⁹⁶ op. cit., pièce SCGM-1, document 3.34, réponse 34.4

⁹⁷ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 9 juin 2006, volume 12, pp. 140 et 141

⁹⁸ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 8 juin 2006, volume 11, pp. 55 et 56; audience du 15 juin 2006, volume 13, p. 145

CHAPITRE 10 –PLAINTES

L'article 10.1 du texte proposé par Gaz Métro se lit comme suit :

« 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. »

Il importe tout d'abord de préciser que la procédure d'examen des plaintes a été approuvée lors de la décision D-98-25, suite à une audience publique. Conformément à l'article 89 de la L.R.É., cette procédure doit faire l'objet d'un envoi annuel dans un feuillet d'information, lequel décrit la procédure et y indique le recours à la Régie prévu à la section III de la loi. De plus, tel que soulevé en preuve lors des audiences, cette procédure circule adéquatement, soit sur le site Internet du distributeur, le site Internet de la Régie et par l'entremise de toute personne travaillant chez Gaz Métro et étant en contact avec la clientèle⁹⁹. La preuve entendue lors de l'audience ne démontre pas de besoin additionnel de diffusion de la procédure de plainte, contrairement aux représentations de OC-ACEF.

Ceci étant dit, Gaz Métro n'est pas en accord avec la proposition de UC d'imposer des amendes, des pénalités et/ou des sanctions, quelle qu'en soit l'appellation, éventuellement assumées par le détenteur de parts, afin d'inciter le distributeur à respecter les conditions de services. Tout d'abord, elle soumet que la Régie n'a pas le pouvoir de créer un tel régime de sanctions en vertu de la L.R.É. En effet, les pouvoirs de la Régie en matière de plaintes sont prévus aux

articles 98 et 101 de cette loi, lesquels limitent la compétence de la Régie à l'application d'un tarif ou d'une condition de service. La Régie possède un pouvoir d'attribution, ce qu'elle a elle-même énoncé à plusieurs reprises¹⁰⁰, et ne peut, par conséquent, « faire de la législation »¹⁰¹ tel que le propose UC et créer ainsi un système de sanctions.

Qui plus est, UC suggère qu'un tel système de sanctions assurerait l'application diligente des Conditions de service par Gaz Métro. Toutefois, aucune preuve n'a été faite sur la nécessité d'un tel régime pour assurer l'application diligente des Conditions de service. Au contraire, la preuve a plutôt démontré l'inverse, tel qu'en font foi les propos du témoin de UC, rejoignant ceux de Gaz Métro à l'effet que l'historique ne laisse pas croire à une importance des situations problématiques justifiant de telles mesures¹⁰².

De plus, une des raisons justifiant, selon UC, de telles amendes repose dans le fait que, toujours selon elle, de telles mesures sont imposées au client fautif dans le cadre des Conditions de service. Le seul exemple de sanction qui serait imposée à la clientèle et que le témoin de UC a pu identifier lors du contre-interrogatoire est le supplément de recouvrement¹⁰³. Or, il a été, non seulement admis par UC que ce n'était pas une sanction¹⁰⁴, mais il a également été démontré en preuve que le supplément de recouvrement avait pour objectif de faire supporter aux clients responsables les coûts inhérents au paiement de factures

⁹⁹ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 7 juin 2007, volume 15, pp. 109 et 110

¹⁰⁰ *Potvin, C. -et- Gendron, P. -et- Hydro-Québec*, Régie de l'énergie, décision D-99-154, 26 août 1999, dossier P-110-157, régisseur L. Lambert; *2323-6862 Québec inc. -et- Hydro-Québec*, Régie de l'énergie, décision D-2000-02, 11 janvier 2000, dossier P-110-200, régisseur M.-A. Patoine; *Société en commandite Gaz Métro -et- 9103-9198 Québec inc. et als.*, Régie de l'énergie, décision D-2005-38, 1^{er} mars 2005, dossier P-110-157, régisseurs N. Bergeron, A. Côté-Verhaaf, J.-N. Vallière

¹⁰¹ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 7 juin 2007, volume 15, p. 70

¹⁰² op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 7 juin 2007, volume 15, pp. 69 et 70

¹⁰³ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 7 juin 2007, volume 15, p. 85

¹⁰⁴ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 7 juin 2007, volume 15, pp. 91 et 92

après la date limite de paiement¹⁰⁵. Qui plus est, tel que démontré, le financement des comptes impayés additionné au coût de recouvrement des sommes impayées dépassent le montant facturé en supplément de recouvrement. En somme, ce supplément ne représente pas une sanction mais vise uniquement à récupérer une partie des dépenses liées au recouvrement afin de ne pas les faire supporter par l'ensemble de la clientèle de Gaz Métro.

En ce qui a trait aux autres obligations prévues aux Conditions de service, outre l'obligation de payer le service reçu, il a également été mis en preuve qu'aucune conséquence assimilable à une sanction, une amende ou une pénalité n'y était rattachée¹⁰⁶. Les obligations inscrites aux Conditions de service ont pour objectif d'aider Gaz Métro à mieux desservir ses clients et à respecter ses propres obligations vis-à-vis ceux-ci. Par le fait même, la conséquence découlant d'un éventuel manquement serait sur le service reçu et aucune sanction, telle que proposée par UC, ne serait exigée d'un client.

Il importe également de revenir sur les impacts éventuels d'un régime de sanctions tel que proposé par UC. En effet, tel qu'explicité lors des audiences¹⁰⁷, il est indéniable que l'adoption d'un régime visant à sanctionner le distributeur aurait des impacts sur le coût de service. En bref, dans un tel cas, Gaz Métro serait incitée à mettre en place tous les contrôles nécessaires afin de diminuer ses risques d'avoir à déboursé une amende à la charge des investisseurs et ce, sans considérer les coûts et les bénéfices pour l'ensemble de la clientèle, contrairement à ce qu'elle fait actuellement. Tel qu'admis par UC¹⁰⁸, les coûts de ces contrôles se répercuteraient dans le coût de service et l'ensemble de la clientèle aurait à assumer ces coûts. Gaz Métro ne croit pas justifié d'imposer de telles sanctions et de faire supporter par l'ensemble de la

¹⁰⁵ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 7 juin 2007, volume 15, pp. 113 à 117; pièce SCGM-4, document 9

¹⁰⁶ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 7 juin 2007, volume 15, pp. 117 à 120

¹⁰⁷ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 7 juin 2007, volume 15, pp. 121 à 132

¹⁰⁸ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 7 juin 2007, volume 15, p. 81

clientèle le coût de contrôles visant à éviter tout manquement, d'autant plus qu'aucune problématique n'a été soulevée quant au respect des conditions de service par Gaz Métro qui a déjà un incitatif commercial à maintenir une qualité de service adéquate et ce, en raison de sa situation concurrentielle avec les autres formes d'énergie.¹⁰⁹

Enfin, advenant le cas hypothétique où aucun contrôle supplémentaire ne serait mis en place par Gaz Métro afin d'éviter tout manquement à ses conditions de service, l'impact sur le coût de service serait néanmoins présent. En effet, le risque de l'entreprise, s'exposant à des sanctions, s'en trouverait augmenté. Ce risque devrait ainsi être pris en compte dans l'établissement du taux de rendement, d'où l'impact à la hausse sur le coût de service et ce, au détriment de l'ensemble de la clientèle.

¹⁰⁹ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 7 juin 2007, volume 15, p. 129

MISE EN ŒUVRE

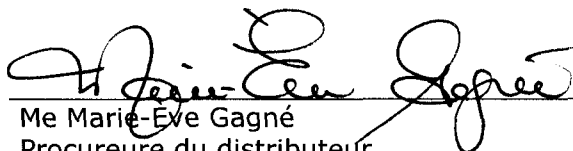
Tel que présenté en preuve¹¹⁰, le délai d'implantation des Conditions de service de Gaz Métro est tributaire du calendrier relié à la mise en place des technologies de l'information.

Gaz Métro rappelle donc à la Régie que l'implantation des Conditions de service peut s'amorcer de deux façons différentes, soit par leur intégration dans les systèmes patrimoines de Gaz Métro, systèmes utilisés actuellement pour la plupart des fonctions reliées à la facturation et aux services à la clientèle ou encore par leur implantation potentielle dans la phase 2 du système de gestion intégrée (SAP).

Gaz Métro réfère à la preuve en ce qui a trait aux coûts et aux délais d'implantation, dépendamment des technologies de l'information dans lesquelles les Conditions de service seront déployées.

LE TOUT, respectueusement soumis.

MONTREAL, le 21 septembre 2007



Me Marie-Eve Gagné
Procureure du distributeur
Société en commandite Gaz Métro

¹¹⁰ op. cit., transcription des notes sténographiques de l'audience, audience du 8 juin 2007, volume 16, pp. 106 à 120; pièce SCGM-7, document 1

RÉFÉRENCES

Jurisprudence

- *Aéroports de Montréal c. Hôtel de l'aéroport de Mirabel inc.*, [2003] R.J.Q. 2479 (C.A.)
- *Restaurant Mon Copain* (Dans l'affaire de la proposition de) -et- *Gérald Robitaille et Associés inc. et al.*, C.S., Rimouski, no 100-11-000039-938, 12 juillet 1993, juge Normand Michaud
- *Glykis c. Hydro-Québec*, 2004 CSC 60
- *Potvin, C. -et- Gendron, P. -et- Hydro-Québec*, Régie de l'énergie, décision D-99-154, 26 août 1999, dossier P-110-157, régisseur L. Lambert
- *2323-6862 Québec inc. -et- Hydro-Québec*, Régie de l'énergie, décision D 2000-02, 11 janvier 2000, dossier P-110-200, régisseur M.-A. Patoine
- *Société en commandite Gaz Métro et- 9103-9198 Québec inc. et als.*, Régie de l'énergie, décision D-2005-38, 1er mars 2005, dossier P-110-157, régisseurs N. Bergeron, A. Côté-Verhaaf, J.-N. Vallière

Législation

- *Loi sur la Régie de l'énergie*, L.R.Q., chapitre R-6.01
- *Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité*, L.R.Q., chapitre C-44
- *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*, L.R.C. (1985), ch. E-4
- *Code civil du Québec*, L.R.Q., chapitre C-1991
- *Loi sur la Régie du logement*, L.R.Q., chapitre R-8.1
- *Loi sur les renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q., chapitre P-39.1
- *Ordonnance sur les dépôts exigés par les distributeurs de gaz*, c. R-6.01, r.0.06.1
- *Loi de l'impôt sur le revenu*, L.R.C. (1985), ch. 1 (5^e supp.)
- *Règlement de l'impôt sur le revenu*, C.R.C., ch. 945

- *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, L.R., 1985, ch. B-3
- *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*, L.R., 1985, ch. C-36
- *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles*, L.R.Q., chapitre M-37

Doctrine

- Jean-Louis BAUDOIN, Jean-Louis JOBIN, Les obligations, 6^e édition, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2005

Autres références

- Audience sur les conditions de service des distributeurs de gaz naturel, Régie de l'énergie, dossier : R-3523-2003, pièces SCGM-1, SCGM-4, SCGM-6, SCGM-7 et OC/ACEF-1
- Audience sur les conditions de service des distributeurs de gaz naturel, Régie de l'énergie, dossier : R-3523-2003, Transcription des notes sténographiques de l'audience, volumes 1 à 16
- Sondage Indicatif clientèle, printemps 2007
- Texte révisé des conditions de services de l'Union des Consommateurs
- Demande de renseignements numéro 13 de l'Union des Consommateurs du 2 novembre 2005