

CONDITIONS DE SERVICES
DES DISTRIBUTEURS DE GAZ NATUREL

R-3523-2003

REPONSES A LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS DE
SOCIETE EN COMMANDITE GAZ METROPOLITAIN

ADRESSEE A
L'UNION DES CONSOMMATEURS

24 FEVRIER 2005

Article 4.1.2 – Conditions à l'acceptation d'une demande de service de gaz naturel

1. Référence : Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, page 7

Préambule :

« • au paiement immédiat, ou ~~dans le cadre~~ à la conclusion et selon les termes d'une entente de paiement, des sommes dues à Gaz Métro par un client qui continuera d'occuper, après la date à laquelle le gaz est requis, l'adresse de service visée par la demande, ou une autre adresse où il aura le service de Gaz Métro; »

Demande :

- 1.1 Préciser les raisons de l'ajout proposé par UC à la fin du paragraphe visé par le préambule.

Réponse

Plusieurs des clients que l'UC représente sont des locataires. Il est généralement reconnu que les locataires à faible revenu déménagent à un rythme plus fréquent que les propriétaires ou locataires plus aisés. En conséquence, si un client peut établir qu'il déménage à un endroit où il sera toujours client de SCGM, l'UC croit que les délais de remboursements prévus dans le cadre d'une entente de paiement devraient pouvoir être étendus au-delà du bail existant à l'adresse de service et que ce client pourrait donc continuer de bénéficier d'une entente de paiements et recevoir le service de gaz à sa nouvelle adresse.

Note : le texte en gras aurait dû apparaître au texte proposé par l'intervenante.

Article 4.10 – Force majeure

2. Référence : Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, page 13

Préambule :

« Nous suggérons également que soit retirée, pour le client résidentiel, l'obligation de payer le volume retiré si ce volume n'a pas été utilisé par le client. »

Demandes :

- 2.1 L'intervenante semble distinguer le volume retiré du volume utilisé. Quelle est selon UC la distinction à faire entre ces deux termes? Donner un exemple d'une telle situation.

Réponse

Effectivement, l'UC fait une distinction entre le volume utilisé et le volume retiré. Dans le cas présent, le volume « retiré » fait référence à du gaz livré et retiré au-delà du compteur du client (en aval). Le volume de gaz « utilisé » fait référence au volume retiré qui sert un usage spécifique (le chauffage de l'eau par exemple).

Conséquemment, le volume utilisé est nécessairement du gaz retiré mais l'inverse n'est pas nécessairement vrai.

Exemple : Si, dû à un bris au-delà du compteur, suite par exemple à un tremblement de terre, une explosion dans le voisinage ou au domicile concerné, du gaz s'échappe des tuyaux, il est « retiré » mais il n'est pas « utilisé » pour un usage auquel il serait destiné.

L'UC suggère donc que dans les cas de force majeure, un client résidentiel ne devrait pas être tenu de payer un volume de gaz retiré mais non-utilisé.

Article 5.3.2 – Fréquence de lecture

3. Référence : Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, page 15

Préambule :

« Dans tous les cas, Gaz Métro doit procéder à au moins une lecture annuelle de l'appareil de mesure. »

Demande :

- 3.1 Comment SCGM peut-elle s'acquitter de l'obligation proposée par UC dans la mesure où un client lui refuserait l'accès à l'appareil de mesure

Réponse

Dans le cas où l'appareil de mesure ne peut être lu à distance et que le client refuse l'accès à Gaz Métro, cette dernière devra prendre toutes les mesures possibles pour procéder à la lecture et pourrait se voir décharger de cette obligation par la Régie lorsqu'elle aura établi qu'elle a de fait pris toutes les mesures possibles.

Notons qu'à l'article 5.3.2 des conditions de service (SCGM-1, doc. 1, p. 16), Gaz Métro « lit l'appareil de mesure tous les deux mois ». Cette obligation de lecture de l'appareil de mesure a été interprétée comme une simple obligation de moyen. L'UC désire que l'obligation de lecture annuelle en soit une de résultat.

Article 5.3.3 – Lecture par le client

4. Référence : Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, page 15

Préambule :

« ... Cette demande faite au client ne décharge Gaz Métro de son obligation de lecture annuelle que si le client a effectivement lu et fournit cette lecture de l'appareil de mesure. »

Demande :

- 4.1 Est-ce que, selon UC, le fait que le client fournisse une lecture de l'appareil de mesure à SCGM empêche cette dernière d'avoir accès à l'appareil de mesure, notamment pour aller en prendre la lecture?

Réponse :

Non. Le fait d'avoir obtenu une lecture du client déchargerait SCGM de son obligation annuelle de lire l'appareil de mesure de ce client sans lui retirer le droit de procéder, si elle le juge utile, à telle lecture.

Note : le texte en gras aurait dû apparaître au texte proposé par l'intervenante

Article 6.1.4 – Période de facturation visée par la correction

5. Référence : Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, page 18

Préambule :

« Toutefois, la correction rétroactive pourra s'appliquer à toute la période affectée par l'erreur dans les cas suivants où Gaz Métro aura établi que :

- *~~Gaz Métro~~Elle n'a pas pu procéder à la lecture de l'appareil de mesure, parce qu'elle n'a pu, par la faute du client, exercer son droit d'accès à l'appareil de mesure et qu'elle n'a pas, malgré une demande à cet effet, non plus, obtenu cette lecture du client;*
- *L'impossibilité de lecture de l'appareil découle d'un dommage intentionnel causé à l'appareil de mesure de Gaz Métro par le client;*
- *Le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesure ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement;*
- *L'impossibilité de lecture de l'appareil Elle découle d'un dommage intentionnel causé à l'appareil de mesure de Gaz Métro par le client;*
- *Le client connaissait ou devait connaître l'erreur de facturation ou le défaut de l'appareil de mesure et a sciemment omis d'en informer Gaz Métro. »*

Demande :

- 5.1 Veuillez fournir des exemples de situations où un client, connaissant l'erreur de facturation, n'aurait pas simplement omis d'en informer SCGM, mais aurait omis « sciemment » de le faire.

Réponse

Le terme « sciemment » introduit la notion de la volonté du client de ne pas informer SCGM.

Par exemple, un client produit un avis dans lequel il avise SCGM d'une erreur mais l'avis ne s'est pas rendu, le client a omis d'informer SCGM mais n'a pas sciemment omis de le faire tant qu'il n'est pas informé que son courrier ne s'est pas rendu.

Il est présumé que lorsqu'un client a trafiqué son appareil de mesure, sa facture de gaz devrait être nettement moindre que la précédente alors que sa consommation reste sensiblement la même.

L'UC est d'avis que SCGM est en meilleure position que le client pour estimer la consommation normale de ses clients. L'UC estime donc que le fardeau de preuve, avant qu'une rétrofacturation ne puisse être chargée au client, doit reposer sur le distributeur et non sur le client résidentiel.

Article 6.3.4 – Information apparaissant sur la facture du client

6. Référence : Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, page 19

Préambule :

« Les informations suivantes apparaissent et sont nommément identifiées sur la facture du client. »

- Coordonnées du service à la clientèle;
- Numéros d'urgence;
- Numéro de compte du client;
- Date d'émission de la facture;
- Date limite de paiement;
- Période facturée;
- Tarif applicable;
- Coordonnées du client : Nom; Adresse de service; Adresse de facturation et Numéro de compte;
- Historique de consommation 13 mois (en précisant si volume réel ou estimé);
- Détails sur le solde et dernier paiement effectué;
- Montant initial demandé pour la rentabilisation de la desserte et supplément de rentabilisation pour la période de facturation, le cas échéant;
- Montant du dépôt, intérêts versés et supplément de recouvrement, le cas échéant. »

Demande :

- 6.1 Justifier la nécessité d'ajouter cette disposition aux conditions de service de SCGM.

Réponse

La facture est le document qui établit, pour le client, son lien direct avec SCGM et les conditions (adresse de service, prix, quantité, etc.) auxquelles le gaz lui est fourni.

C'est sur la base de cette facture et des éléments qu'elle contient que le client constate si SCGM a rempli ses obligations (la lecture du compteur par exemple). C'est également cette facture qui servira, s'il y a lieu, à négocier une entente de paiement ou à établir si des montants sont dus rétroactivement (en cas d'erreur).

La facture et ce qu'elle contient sont donc une partie intégrante des conditions de services, il nous semble donc essentiel que la description des éléments devant y apparaître soient identifiés aux conditions de services.

Voir également Réponses à la demande de renseignement adressée à l'UC de la Régie (UC-3, question 1.1).

Article 7.2.1 – Façons d'effectuer le paiement

7. Référence : Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, page 20

Préambule :

« Le client doit payer sa facture en dollars canadiens et peut le faire de l'une des façons suivantes :

- *Par le biais de son institution financière, notamment par prélèvements automatiques ou par Internet;*
- *Par chèques ;*
- *Par la poste (pour les chèques et mandats) ;*
- *En personne au siège social de Gaz Métro, situé au 1717, rue du Havre.,*

Peu importe la façon choisie par le client, la facture est payée au moment où Gaz Métro reçoit le paiement du client. »

Demande :

- 7.1 Veuillez justifier le double ajout proposé du terme « chèques ».

Réponse

D'une part, un chèque pourrait être transmis à SCGM autrement que par la poste ; un paiement au comptoir par exemple. D'autre part, l'UC est résolument contre les paiements en argent comptant par la poste. C'est dans cette optique qu'elle juge approprié de spécifier les modes de paiements acceptés par la poste.

Article 7.2.3.2 – Fin du mode de paiements égaux

8. Référence : Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, page 21

Préambule :

« ... Le cas échéant, Gaz Métro informe le client sur la facture par écrit, en termes clairs et non ambiguës, sur un document autre que la facture, que l'entente de paiements égaux a pris fin et qu'il devra acquitter le montant total de la facture du mois suivant à la date de la fin de cette entente. »

Demandes :

- 8.1 Est-ce que, selon UC, la communication de l'information au client par le biais d'une lettre au moment de l'adhésion est suffisante?

Réponse

Non. Il est certainement utile de fournir ce type d'information au moment de l'adhésion, mais il est essentiel que le client soit avisé, au moment où il a perdu ce privilège, qu'il ne bénéficiera plus du mode de paiements égaux (MPE) et que, à partir de cet avis, ses paiements futurs devront correspondre au prix de sa consommation réelle pour chaque période de facturation.

8.2 En quoi une lettre envoyée sous pli séparé de la facture permet-elle au client d'être mieux informé que si l'information apparaît directement sur la facture?

Réponse

La facture est une correspondance courante que le client est habitué de recevoir et dont la finalité est d'aviser le consommateur du montant dû. Dans bien des cas, seul le montant dû est vérifié, puisque c'est la raison de l'envoi. De plus, dans le cas où le client bénéficie du MPE, il est fort possible qu'il ne regarde même pas sa facture puisqu'il s'agit d'un montant fixe à chaque mois, qui n'a donc pas à être vérifié. Une lettre distincte recevra une attention différente et permettra ainsi d'optimiser la transmission de l'information au client.

Article 8.1 – Exigibilité

9. Référence : Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, page 22

Préambule :

« Le client ~~pour lequel de la part duquel un dépôt est exigé~~ pourra satisfaire à cette exigence soit par un dépôt en argent soit par une autre garantie fournie par le client ou un tiers, soit par un assortiment des possibilités ci-haut énumérées. »

Demande :

- 9.1 UC est-elle d'avis que les détails de l'article 8.3 de la proposition de conditions de service de SCGM couvrent la situation visée par le préambule?

Réponse

Non. L'article 8.3 des conditions de services de SCGM ne prévoit pas, selon notre compréhension, un dépôt considéré comme une autre garantie fournie par le client ou un tiers ou par un assortiment de ces possibilités. L'article en question (8.3) renvoie aux modalités de paiement (art. 7.2.1) et fait référence au versement de toute autre garantie selon les modalités applicables à cette dernière.

L'UC tient à ce que les modalités qu'elle propose (une autre garantie fournie par le client ou un tiers ou un assortiment des deux) soient inscrites aux conditions de services.

Note : le texte en gras aurait dû apparaître au texte proposé par l'intervenante.

Article 8.5.1 – Taux d'intérêt

10. Référence : Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, page 24

Préambule :

« Le dépôt produit des intérêts qui appartiennent au client. »

~~Le taux d'intérêt annuel sur le dépôt est établi le 1er janvier de chaque année de la façon suivante : 97% multiplié par le taux préférentiel moyen des principaux banquiers de Gaz Métro à cette date moins 2,5%.~~

Le taux d'intérêt annuel appliqué sur les dépôts est le taux fixé au 1er avril de chaque année sur les certificats de dépôt garanti d'un an de la Banque Nationale du Canada.

Gaz Métro doit déposer auprès de la Régie de l'énergie, au plus tard le 30 janvier avril de chaque année, une déclaration indiquant ce taux et la source des renseignements ayant servi à l'établir. »

Demandes :

10.1 Veuillez déposer, sous forme d'un tableau, tel que celui fourni par SCGM à la pièce SCGM-1, document 2.13, le taux d'intérêt annuel fixé au 1^{er} avril de chaque année sur les certificats de dépôts garanti d'un an de la Banque nationale du Canada et ce, pour les cinq dernières années.

Réponse

L'UC ne dispose pas présentement d'une telle information, qui n'émane pas d'elle. Toutefois, l'UC tient à rappeler que sa proposition vise à uniformiser l'établissement du taux d'intérêt appliqué aux dépôts des distributeurs de gaz naturel et qu'il s'agit du même taux appliqué par Hydro-Québec Distribution.

10.2 Sur quelle base UC propose-t-elle que le dépôt auprès de la Régie se fasse le 30 avril de chaque année plutôt que le 30 janvier?

Réponse

Dans la proposition de texte des conditions de service de SCGM, le taux est établi le 1^{er} janvier de chaque année et le distributeur doit communiquer à la Régie, au plus tard le 30 janvier de cette même année, le taux et la source des renseignements ayant servi à l'établir.

Il nous semble pertinent de modifier le texte des conditions afin de prendre en compte le fait que la proposition de l'UC vise l'établissement du taux d'intérêt au 1^{er} avril, puisque cette date est celle à laquelle Hydro Québec le fait. Donc, le distributeur devrait pouvoir transmettre à la Régie l'information exigible dans le même délai de 30 jours.

Article 8.6 – Utilisation du dépôt

11. Référence : Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, page 25

Préambule :

Gaz Métro ne peut appliquer le dépôt sur une facture de gaz naturel dans le cas où une facture d'un client demeure impayée au-delà du délai stipulée pour le paiement, ou si le client le demande.

Dans cette éventualité, le client dispose de 45 jours pour remettre en dépôt auprès de Gaz Métro le montant du dépôt utilisé pour payer la facture.

Dans tous les cas, Gaz Métro doit appliquer le dépôt d'un client à une facture impayée au-delà du délai stipulé pour le paiement avant de procéder à une interruption de service.

Demande :

11.1 Comment UC a-t-elle déterminé que la remise du dépôt auprès de SCGM par le client, pourrait se faire dans les 45 jours alors que les délais de paiement de facture sont de 12 jours ouvrables?

Réponse

L'UC fait une très nette distinction entre le délai fixé pour le paiement d'une somme due par un consommateur en paiement de sa consommation et celui qui pourrait être fixé pour mettre en garantie auprès du distributeur et à son seul bénéfice un montant d'argent qui n'est pas dû par le consommateur pour une consommation passée.

Le but de la modification proposée est de permettre à SCGM de payer la facture courante d'un client à même les sommes mises en dépôt lorsque, au terme des 12 jours ouvrables, cette facture reste impayée. Le client disposerait alors de ce délai de 45 jours pour renflouer le montant mis en dépôt, ce qui nous semble une période raisonnable pour les deux parties, dans le contexte d'une obligation de fournir tel dépôt

Note : le texte en gras aurait dû apparaître au texte proposé par l'intervenante.

Article 9.3.2 – Avis de recouvrement

12. Référence : Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, page 26

Préambule :

« Avis final :

En cas de non paiement de la facture suite aux rappels, Gaz Métro envoie un avis final écrit, sous pli séparé de la facture, à l'adresse de facturation en utilisant un moyen d'envoi dont elle pourra faire la preuve. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu.

Avant de procéder à une interruption de service pour non paiement ~~entre le 1er décembre et le 1er mars de l'année suivante~~, Gaz Métro contacte par téléphone le client à usage domestique qui utilise le gaz naturel pour le chauffage de l'espace afin de lui proposer et négocier une entente de paiement qui respecte sa capacité de payer. »

Demandes :

12.1 Est-ce que UC sous-entend, par l'utilisation du terme « négocier », que SCGM et le client ont l'obligation de s'entendre?

Réponse

SCGM devrait avoir une obligation d'amorcer une négociation en vue de conclure une entente de paiement sur des bases réalistes. Il n'en demeure pas

moins qu'il est dans l'intérêt de SCGM de s'entendre avec son client et d'obtenir un engagement de sa part à effectuer des paiements que le client sera en mesure de faire si SCGM désire s'assurer d'obtenir paiement.

12.2 De quelle façon UC suggère-t-elle que SCGM tienne compte de la capacité de payer du client?

L'UC définit généralement la « capacité de payer » d'un ménage comme le revenu net d'impôt disponible après soustraction des dépenses courantes pour les besoins de bases comme la chauffe, le logement, l'alimentation et les soins personnels, le transport, la téléphonie et l'électricité. Une entente de paiement réaliste ne saurait excéder les sommes qui peuvent être réellement dégagées pour un tel paiement sur une base mensuelle.

Article 9.3.4 – Visite de perception

13. Référence : Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, page 27

Préambule :

« ..._Entre le 1^{er} ~~décembre~~ novembre et le 30 ~~mars~~ avril de l'année suivante, Gaz Métro peut faire une visite de perception à l'adresse de service d'un client qui utilise le gaz naturel à des fins d'usage domestique, pour le chauffage de l'espace, afin de lui proposer une entente de paiement qui respecte ses capacités de paiement ou renégocier une entente de paiement qui n'a pas été respectée. »

Demande :

13.1 À combien de reprises UC estime-t-elle que SCGM doit renégocier avec un client qui ne respecte pas une entente de paiement?

Réponse

A priori, l'UC ne souhaite pas fixer le nombre de fois que SCGM doit renégocier une entente de paiement avec un client. Le distributeur d'électricité, Hydro-Québec, n'en n'a pas fixé dans ses conditions de service et peut, au besoin, renégocier une entente de paiement avec un client jusqu'à cinq fois au cours d'une même année.

Par exemple, un client aurait la possibilité de renégocier son entente de paiement lorsque sa situation financière a été modifiée sérieusement lors de circonstances hors de son contrôle.

Selon l'UC, l'idéal, si SCGM tient à obtenir paiement, serait que les parties soient prêtes à se réengager dans des négociations de bonne foi aussi souvent que les circonstances l'exigeront.

Article 9.3.5 – Interruption pour non paiement

14. Référence : Texte révisé des conditions de service de l'Union des consommateurs, page 27

Préambule :

« _..._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 Gaz Métro avise également le propriétaire de l'immeuble dans les 30 jours de l'interruption.

Toutefois, entre le 1er ~~décembre/novembre~~ et le 30mars/avril de l'année suivante, Gaz Métro ne peut interrompre le service de gaz naturel du client qui en fait un usage domestique pour le chauffage de l'espace, ~~que dans les cas suivants.~~

- ~~le client et Gaz Métro n'ont pas conclu d'entente de paiement; ou~~*
- ~~le client ne respecte pas une entente de paiement conclue avec Gaz Métro.~~ »*

Demandes :

- 14.1 De quelle façon SCGM se procure-t-elle les coordonnées du propriétaire de l'immeuble?

Réponse

Il est possible pour SCGM d'obtenir cette information par le biais du service des finances d'une municipalité ou la direction de l'évaluation foncière qui dispose des noms et adresses des propriétaires des immeubles. Cette information est publique.

- 14.2 Comment concilier cette proposition d'UC et le respect, par SCGM, entres autres de la législation sur la protection des renseignements personnels?

Il ne nous semble pas, à première vue, contraire à la loi d'utiliser des informations publiques (les comptes de taxes municipaux ou le registre des droits immobiliers) en vue d'informer un propriétaire qu'une interruption de service risque d'entraîner des dommages à son immeuble.