

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2008-155

R-3523-2003

19 décembre 2008

PRÉSENTS :

Michel Hardy
Richard Carrier
Louise Pelletier
Régisseurs

Société en commandite Gaz Métro et Gazifère Inc.

Distributeurs

et

Intervenants dont les noms apparaissent à la page suivante

Décision

Audience sur les conditions de service des distributeurs de gaz naturel

Intervenants :

- Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG);
- Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI);
- Hydro-Québec;
- Option consommateurs et Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (OC/ACEF de l'Outaouais);
- Union des consommateurs (UC);
- Union des municipalités du Québec (UMQ).

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION.....	5
2.	CONDITIONS DE SERVICE	8
3.	CHAMP D'APPLICATION ET INFORMATION	9
4.	DÉFINITIONS	9
4.1	Proposition de Gaz Métro	9
4.2	Proposition de Gazifère.....	11
4.3	Proposition des intervenants	14
4.4	Opinion de la Régie	15
5.	RÉSEAU DE DISTRIBUTION.....	17
5.1	Proposition de Gaz Métro	18
5.2	Proposition de Gazifère.....	19
5.3	Proposition des intervenants	20
5.4	Opinion de la Régie	21
6.	SERVICES.....	22
6.1	Proposition de Gaz Métro	22
6.2	Proposition de Gazifère.....	25
6.3	Proposition des intervenants	27
6.4	Opinion de la Régie	28
7.	DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL ET CONTRAT.....	28
7.1	Proposition de Gaz Métro	28
7.2	Proposition de Gazifère.....	35
7.3	Proposition des intervenants	41
7.4	Opinion de la Régie	44
8.	MESURAGE.....	51
8.1	Proposition de Gaz Métro	51
8.2	Proposition de Gazifère.....	54
8.3	Proposition des intervenants	56
8.4	Opinion de la Régie	56

9.	FACTURATION.....	58
9.1	Proposition de Gaz Métro	58
9.2	Proposition de Gazifère.....	62
9.3	Proposition des intervenants	65
9.4	Opinion de la Régie	66
10.	PAIEMENT	70
10.1	Proposition de Gaz Métro	70
10.2	Proposition de Gazifère.....	72
10.3	Proposition des intervenants	74
10.4	Opinion de la Régie	75
11.	DÉPÔT.....	78
11.1	Proposition de Gaz Métro	78
11.2	Proposition de Gazifère.....	82
11.3	Proposition des intervenants	86
11.4	Opinion de la Régie	88
12.	RECOUVREMENT	94
12.1	Proposition de Gaz Métro	94
12.2	Proposition de Gazifère.....	96
12.3	Proposition des intervenants	99
12.4	Opinion de la Régie	100
13.	PLAINTES.....	104
13.1	Proposition de Gaz Métro	104
13.2	Proposition de Gazifère.....	105
13.3	Proposition des intervenants	105
13.4	Opinion de la Régie	106
14.	SANCTIONS	107
14.1	Proposition de UC.....	107
14.2	Position des distributeurs	107
14.3	Opinion de la Régie	108
15.	MISE EN ŒUVRE DES CONDITIONS DE SERVICE.....	109
16.	VERSION ANGLAISE DES CONDITIONS DE SERVICE.....	110
	DISPOSITIF.....	110

1. INTRODUCTION

Le 5 décembre 2003, la Régie de l'énergie (la Régie) convoque une audience publique, par la décision procédurale D-2003-225, en vue de l'examen des conditions de service des distributeurs de gaz naturel (les distributeurs) en vertu de l'article 48 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹ (la Loi).

Par sa décision procédurale D-2004-27 du 2 février 2004, elle précise que l'examen vise à faciliter l'accès, la connaissance, la compréhension et l'application de ces conditions et qu'elle entreprend leur consolidation ainsi que, s'il y a lieu, leur révision. Elle convoque également les distributeurs et les intéressés à une rencontre préparatoire en vue de préciser les éléments suivants :

1. Les thèmes qui feront l'objet de l'étude;
2. Les thèmes prioritaires;
3. Le mode procédural et l'échéancier;
4. Les balises pour les frais.

La rencontre préparatoire a lieu le 25 février 2004.

Le 22 mars 2004, par la décision D-2004-65, la Régie accorde à l'ACIG, la FCEI, Hydro-Québec, OC/ACEF de l'Outaouais, UC et l'UMQ le statut d'intervenant et établit les thèmes suivants qui feront l'objet de l'examen.

1. Le contrat de service, dont :
 - a. La demande de contrat et la notion de client, la forme du contrat, les renseignements exigibles, les modifications au contrat, le contrat de service présumé;
 - b. La durée du contrat;
 - c. Le terme du contrat;
 - d. La qualité du gaz naturel livré;
 - e. Les cas de force majeure;
 - f. Les informations à fournir aux clients.

¹ L.R.Q., c. R-6.01.

2. La facturation, dont :
 - a. L'ajustement du volume livré à un pouvoir calorifique déterminé;
 - b. La périodicité de la facturation;
 - c. La révision des factures lors des estimations de la consommation;
 - d. Les modalités de correction de factures et la rétro-facturation;
 - e. La facturation lorsqu'il y a plusieurs compteurs;
 - f. Les informations à fournir aux clients.

3. Le paiement de factures, les politiques de crédit et de recouvrement, dont :
 - a. La date d'acquittement;
 - b. Les frais supplémentaires;
 - c. Les modes de paiement;
 - d. Les dépôts et garanties de paiement;
 - e. Les pratiques de recouvrement, notamment les interruptions de service, les ententes de paiement et le traitement des plaintes par le distributeur;
 - f. Les avis à donner au client préalablement aux interruptions de service;
 - g. Les informations à fournir aux clients.

4. Le mesurage, dont :
 - a. Le choix du mode de lecture;
 - b. La fréquence de lecture;
 - c. La lecture par le client;
 - d. Les informations à fournir aux clients.

5. Le raccordement au réseau, dont :
 - a. Les conditions de raccordement;
 - b. Les installations et la propriété des équipements;
 - c. Le coût des travaux;
 - d. La contribution du client pour rentabiliser sa desserte;
 - e. L'accès aux installations et la sécurité;
 - f. Les responsabilités du propriétaire et du distributeur;
 - g. Les informations à fournir aux clients.

La Régie précise alors que certains thèmes doivent recevoir une interprétation plus restreinte que celle véhiculée par certains intéressés et réitère que l'examen qu'elle entreprend ne porte pas sur les tarifs, mais sur les conditions normatives auxquelles le gaz naturel est fourni, transporté, livré par les distributeurs ou emmagasiné. Par ailleurs, la

Régie précise que le traitement des plaintes vise leur examen par le distributeur, mais exclut la procédure adoptée par la Régie, telle que fixée dans sa décision D-98-25².

Par sa décision D-2004-65, la Régie établit un processus d'audience. La première étape de ce processus consiste en 12 séances de travail qui ont lieu du 16 juin 2004 au 25 janvier 2005.

Le 29 avril 2005, Société en commandite Gaz Métro (Gaz Métro) et Gazifère Inc. (Gazifère) déposent leurs propositions de conditions normatives auxquelles le gaz naturel doit être fourni, transporté, livré ou emmagasiné. Gaz Métro dépose également, le même jour, les documents complémentaires exigés par la Régie, soit un document explicatif détaillé et un tableau comparatif entre la proposition et les conditions actuellement en vigueur. Gazifère dépose les documents complémentaires requis le 13 septembre 2005.

Une rencontre préparatoire est tenue le 27 février 2006.

La Régie tient une audience du 15 au 17 mars 2006, du 21 au 24 mars 2006, du 5 au 9 juin 2006 et du 15 au 16 juin 2006.

Le 31 août 2006, Gaz Métro dépose le texte modifié de ses propositions de conditions de service. Gazifère dépose le sien le 21 septembre 2006. Le 21 février 2007, Gaz Métro et Gazifère déposent, à la demande de la Régie, un tableau comparatif entre les textes originaux, tels qu'amendés en audience, et les nouveaux textes déposés respectivement les 31 août et 21 septembre 2006 ainsi qu'un document explicatif des modifications apportées. Les propositions de Gaz Métro et de Gazifère couvrent les thèmes identifiés par la Régie et sont regroupées sous 10 chapitres. Les deux distributeurs ont simplifié et modifié le texte de leurs propositions de conditions de service afin de refléter la réalité de leur relation avec leurs clients respectifs et aussi pour tenir compte des commentaires et des préoccupations des intervenants et de la Régie lors de l'audience.

La Régie tient une audience complémentaire les 7 et 8 juin 2007.

Gazifère et Gaz Métro déposent leur argumentation écrite respectivement les 19 et 21 septembre 2007. Le 16 octobre 2007, la FCEI, OC/ACEF de l'Outaouais et UC déposent leur argumentation écrite. L'UMQ fait part de sa position générale eu égard à l'ensemble des dispositions relatives aux conditions de service de chacun des

² Dossier R-3392-97, 13 mai 1998.

distributeurs et requiert l'opportunité de répliquer aux argumentations présentées par différents intervenants au dossier³. Aucune partie ne s'oppose à cette requête.

Le 16 novembre 2007, l'UMQ dépose son argumentation écrite. Le même jour, les distributeurs déposent leur réplique. Le dossier est pris en délibéré à partir de cette date.

Dans la présente décision, la Régie statue sur les versions françaises des nouvelles conditions de service proposées respectivement par Gaz Métro et par Gazifère.

2. CONDITIONS DE SERVICE

La Régie rappelle que les conditions de service de gaz naturel doivent être établies dans l'intérêt de l'ensemble de la clientèle et non pour un groupe spécifique de consommateurs. Dans son examen des textes proposés par les distributeurs, la Régie tient compte de ses décisions antérieures, des diverses lois applicables, de la réalité des marchés propre à chacun des distributeurs, de leurs pratiques internes ainsi que de leurs différences opérationnelles. Elle considère que l'uniformisation des conditions de service des distributeurs de gaz naturel avec celles d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité est recherchée et privilégiée lorsque cela s'avère possible et réalisable.

Les propositions des distributeurs et des intervenants sont traitées selon les chapitres présentés par les distributeurs. Même si la Régie tient compte de tous les éléments de la preuve, elle choisit de la présenter dans la seule mesure qu'elle juge nécessaire pour expliquer la manière dont ces propositions sont prises en compte dans la décision. De plus, les propositions qui n'ont été qu'évoquées, sans faire l'objet de démonstration, ou celles dont l'étude a été suspendue, ne font pas l'objet de commentaire ni de décision de la Régie.

Pour fins de simplification, le terme « *distributeur* » sera utilisé de façon générique dans les conditions de service pour désigner soit Gaz Métro, soit Gazifère.

Le texte final approuvé par la Régie se trouve en annexe I pour Gaz Métro et en annexe II pour Gazifère.

³ Lettre de l'UMQ, 16 octobre 2007.

3. CHAMP D'APPLICATION ET INFORMATION

La Régie est d'avis que le champ d'application des conditions de service de gaz naturel devra être défini pour chacun des distributeurs. Elle est également d'avis que les clients de ces derniers doivent en être informés. Ces sujets sont inclus au chapitre 1 des conditions de service approuvées.

4. DÉFINITIONS

4.1 PROPOSITION DE GAZ MÉTRO

Gaz Métro définit plusieurs termes utilisés dans ses propositions de conditions de service afin d'en faciliter la compréhension et l'application par le client dans le cadre de sa relation avec l'entreprise. Elle confirme que les termes faisant actuellement l'objet de définitions dans les Tarifs continueront d'y être définis à moins que tous les articles y référant ne se retrouvent dans les conditions de service⁴. Par ailleurs, le distributeur souligne que sa proposition de définition de « *usage domestique* » diffère de celle de Gazifère et précise qu'il ne s'objecte pas à l'emploi de la proposition de cette dernière⁵.

Gaz Métro souligne que des définitions prévues dans les conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité ne reflètent pas adéquatement sa pratique, en particulier, et la distribution du gaz naturel en général⁶.

Gaz Métro propose les définitions suivantes :

1. DÉFINITIONS

Dans le présent document, on entend par :

ADRESSE DE SERVICE

L'adresse qui est ou qui sera raccordée au réseau de distribution.

ADRESSE DE FACTURATION

L'adresse où la facture est envoyée au client.

⁴ Pièce SCGM-1, document 2.14.

⁵ Argumentation de Gaz Métro, 21 septembre 2007, page 7.

⁶ Notes sténographiques (NS), volume 1, pages 54 à 58.

APPAREIL DE MESURAGE

Tout appareil ou ensemble d'appareils servant à mesurer le gaz naturel retiré par le client, ce qui inclut notamment le compteur, muni ou non d'un dispositif de lecture à distance.

CLIENT

Un individu ou une personne morale ayant conclu un contrat avec Gaz Métro. Le terme « client » employé pour désigner une personne est pris au sens générique; il a à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin. Par ailleurs, l'utilisation du terme *client* doit être lue comme incluant les cas où le client est constitué de plusieurs personnes.

CONTRAT

L'entente entre un client et Gaz Métro pour un ou des service(s) de gaz naturel fourni(s) par cette dernière à une adresse de service.

DÉPÔT

Le montant en argent ou une autre garantie équivalente exigé par Gaz Métro, pour garantir le paiement des services de gaz naturel.

ENTENTE DE PAIEMENT

L'accord, entre le client et Gaz Métro, qui vise à répartir le paiement des sommes dues impayées à la date limite de paiement, en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période visée par l'accord.

FACTEUR DE PRESSION

Le coefficient appliqué à la mesure du volume de gaz naturel retiré par le client, afin de tenir compte de la pression atmosphérique et de la pression de livraison.

FACTEUR MULTIPLICATEUR

Le coefficient appliqué à la mesure du volume de gaz naturel retiré par le client, afin de tenir compte des caractéristiques de l'appareil de mesurage.

INSTITUTION

Organisme gouvernemental, paragouvernemental, religieux ou sans but lucratif oeuvrant dans le domaine public ou parapublic de l'éducation, de la santé ou du bien-être.

OBLIGATION MINIMALE ANNUELLE

Le montant facturé pour chaque année du contrat, calculé en fonction du volume minimal annuel de gaz naturel et que le client s'engage à payer, qu'il le retire ou non.

OBLIGATION MINIMALE QUOTIDIENNE

Montant fixe facturé pour chaque jour de la période de facturation.

PERSONNE MORALE

La personne constituée en vertu d'une loi et qui a une existence distincte de celle de ses membres ou actionnaires. S'entend également de la société en nom collectif et de la société en commandite.

POINT DE LIVRAISON AU CLIENT

L'endroit situé immédiatement après l'appareil de mesurage de Gaz Métro et où celle-ci met le gaz naturel à la disposition du client.

POINT DE LIVRAISON À GAZ MÉTRO

L'endroit où le gaz naturel est mis à la disposition de Gaz Métro.

POINT MORT TARIFAIRE

Période à la fin de laquelle les baisses et les hausses tarifaires engendrées par le raccordement du client au réseau sont équivalentes.

RACCORDEMENT

Le fait de relier une nouvelle adresse de service au réseau de distribution.

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

La Régie de l'énergie, créée en vertu de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, L.R.Q., c. R-6.01, ci-après « *Loi sur la Régie de l'énergie* ».

RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Le réseau de distribution, tel que défini à l'article 2 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* : « *L'ensemble des conduits, outillages, mécanismes, structures, gazomètres, compteurs et autres dispositifs et accessoires destinés à la fourniture, au transport ou à la livraison du gaz naturel dans un territoire déterminé à l'exclusion de tous les conduits à gaz installés à l'intérieur, en dessous et à la surface extérieure d'une maison, d'une usine, d'un édifice ou d'un bâtiment d'un consommateur* ».

SERVICE DE GAZ NATUREL

Un ou plusieurs services de Gaz Métro parmi les suivants : service de fourniture de gaz naturel, service de gaz de compression, service de transport et d'équilibrage, service de distribution, permettant l'utilisation du gaz naturel comme source d'énergie.

TARIFS

L'ensemble des taux et des conditions tarifaires applicables au client et à Gaz Métro, tels que fixés par la Régie de l'énergie.

USAGE DOMESTIQUE

L'utilisation du service de gaz naturel pour des applications exclusivement reliées à l'habitation d'une résidence personnelle, d'un syndicat de copropriété, d'une coopérative d'habitation ou d'un organisme sans but lucratif d'habitation.

4.2 PROPOSITION DE GAZIFÈRE

Gazifère définit plusieurs termes utilisés dans ses propositions de conditions de service afin d'en faciliter la compréhension et l'application par le client dans le cadre de sa relation avec la compagnie. Le distributeur n'a pas retenu les définitions « *facteur multiplicateur* », « *institution* », « *point de livraison à Gazifère* » et « *regroupement de clients* » pour des raisons qui ont été exposées en preuve et qui ont démontré, selon lui, le bien-fondé de ne pas retenir ces définitions dans les conditions de service qui

s'appliqueront à Gazifère. Par ailleurs, la définition « *institution* » sera maintenue dans les Tarifs⁷.

Gazifère ne définit pas non plus l'expression « *point mort tarifaire* » puisqu'il ne s'agit pas d'un critère qu'elle utilise pour établir le montant de la contribution financière du client, lorsque requise, pour le raccordement de l'adresse de service au réseau de distribution. Elle souligne d'ailleurs qu'elle ne souhaite pas adopter une telle condition qui représenterait un risque pour la compagnie ainsi que pour l'ensemble de la clientèle⁸.

Gazifère souligne que certaines définitions sont différentes pour les deux distributeurs. Elle utilise l'expression « *obligation annuelle minimale* » qui est familière pour ses clients et ses employés et qui correspond à la terminologie utilisée dans les Tarifs. D'autre part, elle ne facture pas une obligation minimale quotidienne, mais plutôt une obligation mensuelle minimale. Aussi, la définition de « *service de gaz naturel* » ne réfère pas au service d'équilibrage car le distributeur n'offre pas ce service.

Finalement, Gazifère propose une définition différente du terme « *usage domestique* » afin de traduire adéquatement l'utilisation du service de gaz naturel à des fins domestiques dans le contexte d'une copropriété divisée⁹.

Gazifère souligne qu'elle n'a pas donné suite à la suggestion de la FCEI de préciser dans la définition de « *appareil de mesure* » qu'il s'agit de l'appareil de mesure à l'usage exclusif du distributeur par opposition à celui du client étant donné que l'article 5.1.3 des conditions de service proposées réfère à l'appareil de mesure du client. Elle ne croit pas non plus utile de préciser dans la définition de contrat que l'entente peut être écrite ou verbale¹⁰.

Gazifère propose les définitions suivantes :

1. DÉFINITIONS

Dans le présent document, on entend par :

ADRESSE DE SERVICE

L'adresse qui est ou qui sera raccordée au réseau de distribution.

⁷ Argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, page 4.

⁸ *Ibid.* à la page 23.

⁹ *Ibid.* à la page 5.

¹⁰ *Ibid.* à la page 6.

ADRESSE DE FACTURATION

L'adresse où la facture est envoyée au client.

APPAREIL DE MESURAGE

Tout appareil ou ensemble d'appareils servant à mesurer le gaz naturel retiré par le client, ce qui inclut notamment le compteur, muni ou non d'un dispositif de lecture à distance.

CLIENT

Un individu ou une personne morale ayant conclu un contrat avec Gazifère. Le terme « client » employé pour désigner une personne est pris au sens générique; il a à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin. Par ailleurs, l'utilisation du terme *client* doit être lue comme incluant les cas où le client est constitué de plusieurs personnes.

CONTRAT

L'entente entre un client et Gazifère pour un ou des service(s) de gaz naturel fourni(s) par cette dernière à une adresse de service.

DÉPÔT

Le montant en argent ou une autre garantie équivalente exigée par Gazifère, pour garantir le paiement des services de gaz naturel.

ENTENTE DE PAIEMENT

L'accord, entre le client et Gazifère, qui vise à répartir le paiement des sommes dues, impayées à la date d'échéance, en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période visée par l'accord.

FACTEUR DE PRESSION

Le coefficient appliqué à la mesure du volume de gaz naturel retiré par le client, afin de tenir compte de la pression atmosphérique et de la pression de livraison.

OBLIGATION ANNUELLE MINIMALE

Le montant facturé pour chaque année du contrat, calculé en fonction du volume minimal annuel de gaz naturel et que le client s'engage à payer, qu'il le retire ou non.

OBLIGATION MENSUELLE MINIMALE

Montant fixe facturé au client mensuellement.

PERSONNE MORALE

La personne constituée en vertu d'une loi et qui a une existence distincte de celle de ses membres ou actionnaires. S'entend également de la société en nom collectif et de la société en commandite.

POINT DE LIVRAISON AU CLIENT

L'endroit situé immédiatement après l'appareil de mesurage de Gazifère et où celle-ci met le gaz naturel à la disposition du client.

RACCORDEMENT

Le fait de relier une nouvelle adresse de service au réseau de distribution.

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

La Régie de l'énergie, créée en vertu de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, L.R.Q., c. R-6.01, ci-après « *Loi sur la Régie de l'énergie* ».

RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Le réseau de distribution, tel que défini à l'article 2 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* : « *L'ensemble des conduits, outillages, mécanismes, structures, gazomètres, compteurs et autres dispositifs et accessoires destinés à la fourniture, au transport ou à la livraison du gaz naturel dans un territoire déterminé à l'exclusion de tous les conduits à gaz installés à l'intérieur, en dessous et à la surface extérieure d'une maison, d'une usine, d'un édifice ou d'un bâtiment d'un consommateur* ».

SERVICE DE GAZ NATUREL

Un ou plusieurs services de Gazifère parmi les suivants : service de fourniture de gaz naturel, service de gaz de compression, service de transport, service de distribution, permettant l'utilisation du gaz naturel comme source d'énergie.

TARIFS

L'ensemble des taux et des conditions tarifaires applicables au client et à Gazifère, tels que fixés par la Régie de l'énergie.

USAGE DOMESTIQUE

L'utilisation du service de gaz naturel pour des applications exclusivement reliées à l'habitation d'une résidence personnelle, de logements situés dans une coopérative d'habitation ou un organisme sans but lucratif d'habitation ou à l'usage de parties communes situées dans une copropriété divise.

4.3 PROPOSITION DES INTERVENANTS

OC/ACEF de l'Outaouais demande aux distributeurs de définir le terme « *situation anormale* » ainsi que des exemples d'une telle situation. Sinon, les distributeurs devraient au minimum informer explicitement le client de ce qui constitue une telle situation lors de la conclusion d'un contrat écrit ou verbal. L'intervenant demande également une définition des notions de « *force majeure* » et de « *période hivernale* »¹¹.

Pour sa part, UC propose de définir l'expression « *période hivernale* » comme étant la période du 1^{er} novembre d'une année au 30 avril de l'année suivante¹². Elle s'oppose aux dates proposées par les distributeurs, soit du 1^{er} décembre d'une année au 1^{er} mars de l'année suivante, parce que, selon elle, cette période ne représente pas adéquatement la période de l'année où les conditions climatiques nécessitent le chauffage de l'espace.

¹¹ Argumentation d'OC/ACEF de l'Outaouais, 16 octobre 2007, paragraphes 6 à 10.

¹² Pièce UC-1, pages 4 et 5; argumentation de UC, 16 octobre 2007, page 31.

4.4 OPINION DE LA RÉGIE

La Régie considère que l'inclusion d'une définition d'une situation anormale n'est ni opportune ni souhaitable car elle peut résulter d'un vaste éventail de situations qui ne peuvent être énumérées de façon exhaustive.

En ce qui a trait à la qualification de ce qui constitue une force majeure, la Régie ne juge pas nécessaire de définir cette notion vu que, pour les motifs évoqués à la section 7.4 de la présente décision, elle ne retient pas la proposition des distributeurs relative à l'article 4.10.

La Régie note que la notion de période hivernale n'est pas utilisée dans les textes proposés par les distributeurs et conclut donc qu'il n'y a pas lieu de la définir dans les conditions de service. Par ailleurs, la Régie ne retient pas les propositions d'OC/ACEF de l'Outaouais et de UC de définir la période hivernale et ce, pour les motifs énoncés à la section 12.4.

La Régie considère que la notion de « *dépôt* » est suffisamment précise dans le chapitre portant sur le dépôt et qu'il n'y a pas donc lieu de la définir.

Par ailleurs, la Régie supprime la définition de « *Régie de l'énergie* » parce qu'elle n'est pas nécessaire et celle de « *réseau de distribution* » vu que l'expression « *réseau de distribution de gaz naturel* » est définie dans la Loi.

La Régie supprime également les expressions « *obligation minimale quotidienne* » et « *point de livraison à Gaz Métro* » proposées par Gaz Métro parce qu'elles ne sont pas utilisées dans le texte proposé par cette dernière.

De façon spécifique, la Régie apporte les modifications suivantes aux définitions proposées par les distributeurs.

Client

La Régie favorise une définition simple qui tient davantage compte des distinctions requises au point de vue légal. Elle remplace donc le texte proposé par les distributeurs par le suivant :

« *Une personne physique ou morale, une société ou un organisme ayant conclu un contrat avec le distributeur.* »

Entente de paiement

La Régie apporte une correction au texte proposé par Gazifère en enlevant la virgule entre les deux expressions « *paiement des sommes dues* » et « *impayées à la date d'échéance* ».

Par ailleurs, pour les motifs énoncés à la section 9.4, la Régie retient pour les deux distributeurs la notion de « *date d'échéance* » au lieu de « *date limite de paiement* ». Cette notion de « *date d'échéance* » sera donc utilisée dans le texte des conditions de service de Gaz Métro.

Facteur multiplicateur

La Régie note que Gazifère n'applique pas le facteur multiplicateur pour mesurer le volume de gaz naturel retiré car les types d'appareil de mesurage et les nouveaux compteurs qu'elle utilise n'en nécessitent pas¹³. Elle accepte donc que la notion de facteur multiplicateur ne soit pas appliquée à cette dernière.

Institution

La Régie note que la notion d'institution n'est pas utilisée dans les conditions de service proposées par Gazifère¹⁴. Elle accepte donc que cette notion ne soit pas incluse dans le texte des conditions de service de Gazifère.

Obligation minimale annuelle

La Régie est d'avis que l'expression « *obligation minimale annuelle* » reflète mieux la nature des obligations prévues aux Tarifs des distributeurs. Elle est également d'avis que cette expression doit être définie par rapport au volume, conformément aux Tarifs. Elle remplace donc le texte proposé par les distributeurs par le suivant :

« *Volume minimal annuel de gaz naturel, pour chaque année du contrat, que le client s'engage à payer, conformément aux Tarifs, qu'il le retire ou non.* »

¹³ NS, volume 8, pages 113 et 114.

¹⁴ NS, volume 16, page 46.

Obligation minimale mensuelle

La Régie est d'avis que l'expression « *obligation minimale mensuelle* » reflète mieux la nature des obligations prévues aux Tarifs de Gazifère.

Personne morale

La Régie ne juge pas nécessaire de définir cette notion.

Point mort tarifaire

Pour les raisons mentionnées à la section 7.4 de la présente décision, la Régie supprime la définition du point mort tarifaire.

Service de gaz naturel

La Régie constate que la définition proposée par les distributeurs est limitative car elle restreint l'utilisation du gaz naturel à sa seule fonction de source d'énergie. Or, le gaz naturel est aussi utilisé comme matière première. Par conséquent, elle supprime l'expression « *permettant l'utilisation du gaz naturel comme source d'énergie* » du texte proposé par les distributeurs.

Usage domestique

Pour les deux distributeurs, la Régie retient le texte proposé par Gazifère.

5. RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Le chapitre 2 des conditions de service proposées par Gaz Métro et Gazifère vise à exposer les droits et obligations des distributeurs et ceux du client en ce qui a trait au réseau de distribution. Les deux distributeurs soulignent qu'il s'agit, dans l'ensemble, de conditions déjà existantes et fondées en partie sur diverses dispositions législatives.

5.1 PROPOSITION DE GAZ MÉTRO

Gaz Métro propose le texte suivant¹⁵ :

2. RÉSEAU DE DISTRIBUTION

2.1 RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Gaz Métro détermine l'emplacement de son réseau de distribution.

Gaz Métro est propriétaire du réseau de distribution et elle fournit, installe, opère et entretient le réseau jusqu'au point de livraison au client.

À l'exclusion de Gaz Métro ou de tout agent autorisé, nul ne peut, à aucun moment, ni d'aucune façon, modifier ou altérer le réseau de distribution de Gaz Métro.

2.1.1 Accessibilité

Le 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.

2.1.2 Situation anormale

Le client qui constate une situation qu'il juge anormale sur le réseau de distribution doit en informer Gaz Métro.

2.1.3 Modification ou déplacement

Le demandeur d'un déplacement ou d'une modification du réseau de distribution doit être propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service ou déclarer et garantir détenir, à cet effet, toutes les autorisations et permissions requises du propriétaire des lieux. Le demandeur doit fournir à Gaz Métro, sur demande, toute preuve en attestant.

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.

Advenant le retrait d'une demande de déplacement ou de modification de réseau, Gaz Métro peut facturer le demandeur si des travaux ont déjà été entrepris ou complétés. Le montant est alors fixé en fonction du coût réel des travaux.

¹⁵ Pièce SCGM-1, document 5.1, page 7.

5.2 PROPOSITION DE GAZIFÈRE

Gazifère propose un texte similaire à celui proposé par Gaz Métro. Ce texte se lit comme suit¹⁶ :

2. RÉSEAU DE DISTRIBUTION

2.1 RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Gazifère détermine l'emplacement de son réseau de distribution.

Gazifère est propriétaire du réseau de distribution et elle fournit, installe, opère et entretient le réseau jusqu'au point de livraison au client.

À l'exclusion de Gazifère ou de tout agent autorisé, nul ne peut, à aucun moment, ni d'aucune façon, modifier ou altérer le réseau de distribution de Gazifère.

2.1.1 Accessibilité

Le client doit rendre accessible le réseau de distribution à Gazifère en tout temps et doit maintenir les lieux de façon à permettre l'exploitation du réseau par Gazifère conformément à la législation applicable.

2.1.2 Situation anormale

Le client qui constate une situation qu'il juge anormale sur le réseau de distribution doit en informer Gazifère.

2.1.3 Déplacement ou modification

Le demandeur d'un déplacement ou d'une modification du réseau de distribution doit être propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service ou déclarer et garantir détenir, à cet effet, toutes les autorisations et permissions requises du propriétaire des lieux. Le demandeur doit fournir à Gazifère, sur demande, toute preuve en attestant.

Lorsque Gazifère 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.

Advenant le retrait d'une demande de déplacement ou de modification de réseau, Gazifère peut facturer le demandeur si des travaux ont déjà été entrepris ou complétés. Le montant est alors fixé en fonction du coût réel des travaux.

¹⁶ Pièce GI-1, document 1.6, page 6.

5.3 PROPOSITION DES INTERVENANTS

OC/ACEF de l'Outaouais propose de limiter l'obligation relative à l'accessibilité au réseau de distribution, prévue à l'article 2.1.1, à une interdiction d'ériger des structures ou de faire de l'entreposage à l'endroit où est situé l'appareil de mesurage des distributeurs et de maintenir les lieux, dans la mesure du possible, de façon à permettre l'opération du réseau par les distributeurs conformément à la législation applicable. Sur cette question, UC s'interroge sur la véritable obligation du client et recommande que cet article soit modifié afin que l'obligation imposée au client soit raisonnable, soit celle de ne pas nuire à l'accessibilité du réseau par les distributeurs.

Concernant l'obligation du client d'informer le distributeur d'une situation anormale, prévue à l'article 2.1.2, OC/ACEF de l'Outaouais propose l'ajout de l'expression « *dans la mesure du possible* » et demande aux distributeurs d'informer le client de cette obligation lors de la conclusion du contrat avec celui-ci. UC soumet que le texte, tel que proposé par les distributeurs, crée une obligation absolue et expose le client à une responsabilité à laquelle les distributeurs disent ne pas vouloir le soumettre. Cette intervenante propose que le distributeur informe ses clients, au moment de la conclusion du contrat et par la suite de façon annuelle, de la manière dont l'accessibilité au réseau et aux appareils doit être maintenue et de ce qui pourrait représenter une situation anormale ainsi que des numéros de téléphone des ressources à contacter dans une telle éventualité. Elle propose également que le distributeur invite le client qui constate une situation anormale sur le réseau de distribution à l'en informer¹⁷.

La FCEI exige des distributeurs qu'ils fassent preuve d'une très grande transparence, dans le cas d'une modification ou d'un déplacement du réseau de distribution prévue à l'article 2.1.3, de façon à permettre aux clients de bien comprendre la nature, le détail et l'ampleur des travaux qu'ils demandent. UC soumet que le demandeur devrait assumer tous les coûts encourus pour le déplacement ou la modification qu'il requiert. Dans un souci d'équité et d'uniformité, UC demande qu'un descriptif des éléments devant faire partie de l'estimé des travaux soit inclus au texte des conditions de service des distributeurs comme il l'est dans les conditions de service d'électricité. Cette dernière demande également que ce descriptif précise les éléments qui seront facturés en conformité avec l'estimé et ceux qui seront payables au coût réel. De plus, elle souhaite que les frais qui seront à la charge du client et ceux qui seront à la charge du distributeur soient identifiés.

¹⁷ Argumentation de UC, 16 octobre 2007, page 7.

5.4 OPINION DE LA RÉGIE

La Régie ne retient pas la proposition d'OC/ACEF de l'Outaouais de limiter l'obligation du client quant à l'accessibilité au réseau à une interdiction d'ériger des structures ou de faire de l'entreposage à l'endroit où est situé l'appareil de mesure du distributeur car elle atténue la portée des obligations qui découlent des lois applicables. La Régie considère que la condition relative à l'accessibilité des lieux proposée par les distributeurs est raisonnable. Selon la Régie, cette accessibilité est essentielle pour permettre l'exploitation régulière du réseau de distribution et les interventions d'urgence nécessaires à la protection du public.

La Régie approuve les textes proposés par les deux distributeurs pour les articles 2.1 et 2.1.1. Quant aux autres articles, elle apporte les modifications qui suivent.

Article 2.1.2

La Régie est d'avis que l'obligation d'informer d'une situation anormale relève de la responsabilité civile. De plus, elle juge que le but évoqué par les distributeurs, soit celui de sensibiliser et d'informer les clients pour les fins d'assurer l'exploitation sécuritaire et efficace des réseaux de distribution, peut être atteint par d'autres moyens soit lors de la conclusion d'un contrat, soit par l'envoi d'un dépliant ou d'un bulletin d'information trimestriel¹⁸. Par conséquent, la Régie conclut que l'article 2.1.2 proposé n'est pas requis dans les conditions de service.

Article 2.1.3

La Régie retient pour les deux distributeurs la formulation du titre employé par Gazifère.

La Régie a pris connaissance des arguments de UC relatifs au deuxième alinéa. Toutefois, elle accepte la proposition des distributeurs de pouvoir facturer au demandeur le coût des travaux selon une évaluation de ceux-ci ou selon le coût réel des travaux. L'utilisation par les distributeurs du verbe « *peut* » dans la phrase « *elle peut facturer au demandeur le coût des travaux* » reflète l'esprit de la clause, soit le choix dans le mode de facturation. La Régie s'attend à ce que le client ait le choix du mode de facturation lorsque possible au moment de sa demande de déplacement ou de modification du réseau

¹⁸ Argumentation de Gaz Métro, 21 septembre 2007, page 9; argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, page 10; NS, volume 1, pages 211 et 212; pièce GI-6, document 1, réponse 1D).

de distribution. Dans le cas contraire, elle demande aux distributeurs d'expliquer au client les motifs de leur propre choix.

De plus, pour fins de clarté, la Régie supprime l'expression « *de ceux-ci* » au deuxième alinéa.

La Régie accepte également l'utilisation par les distributeurs du verbe « *peut* » dans la phrase « *peut facturer le demandeur si des travaux ont déjà été entrepris ou complétés* » au troisième alinéa, car elle donne à ces derniers la flexibilité requise dans les cas où il ne serait pas nécessaire de facturer les coûts des travaux déjà entrepris ou complétés.

La Régie ne retient pas la demande de UC d'inclure dans les conditions de service des distributeurs de gaz naturel un descriptif des éléments devant faire partie de l'estimé des travaux de déplacement ou de modification du réseau de distribution car ce sujet n'a pas fait l'objet, dans le présent dossier, d'une analyse approfondie similaire à celle qui a conduit à son inclusion dans les conditions de service d'électricité.

6. SERVICES

6.1 PROPOSITION DE GAZ MÉTRO

Gaz Métro souligne que le chapitre 3 a pour objectif d'étayer les divers services qui peuvent faire l'objet de liens contractuels entre le distributeur et ses clients. Les textes proposés prennent leur source essentiellement dans les Tarifs de même que dans la pratique actuelle du distributeur. Gaz Métro précise que seules les règles normatives, apparaissant au texte des Tarifs y ont été transposées et que l'ensemble de ces règles a été approuvé dans le cadre de différents dossiers tarifaires. Elle précise également que sa proposition à l'égard du chapitre 3 n'a pas pour effet de modifier ou de remplacer ces textes. Les textes proposés sont libellés comme suit¹⁹ :

3. SERVICES

3.1 SERVICES DE GAZ NATUREL

Le service de distribution est offert exclusivement par Gaz Métro sur son territoire, tel que prévu à la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

¹⁹ Pièce SCGM-1, document 5.1, pages 8 à 10.

Les services suivants peuvent, au choix du client, être obtenus de Gaz Métro ou, sous réserve des Tarifs, pris en charge par le client, auprès d'un ou plusieurs fournisseurs :

- Le service de fourniture, incluant le service de gaz d'appoint;
- Le service de gaz de compression;
- Le service de transport;
- Le service d'équilibrage.

Gaz Métro fournit par défaut ces services, conformément aux Tarifs, à moins que le client ne l'avise de son intention de prendre en charge un ou plusieurs de ces services.

3.2 CHOIX DE SERVICES

3.2.1 Combinaisons de services

Le client qui :

- choisit le service de fourniture de Gaz Métro doit obligatoirement choisir tous les autres services de Gaz Métro;
- prend en charge le service de fourniture doit également prendre en charge le service de gaz de compression;
- prend en charge le service de transport doit également prendre en charge les services de fourniture et de gaz de compression;
- conclut une entente de fourniture à prix fixe doit désigner le même fournisseur pour son gaz de compression.

3.2.2 Utilisation combinée des services du client et de Gaz Métro

Pour un même contrat, le client ne peut pas combiner l'utilisation des services de Gaz Métro et ceux qu'il prend en charge.

Le client qui prend en charge son propre service de fourniture ne peut combiner, pour un même contrat, un service de fourniture avec transfert de propriété et un service de fourniture sans transfert de propriété.

Malgré ce qui précède, les Tarifs permettent au client de combiner l'utilisation des services qu'il prend en charge avec celle des services fournis par Gaz Métro :

- dans les cas exceptionnels d'utilisation du service continu et du service interruptible en un même point de livraison au client; ou
- dans le cas du service de « gaz d'appoint pour éviter une interruption ».

3.3 PRÉAVIS REQUIS

3.3.1 Préavis requis du client pour obtenir des services de Gaz Métro

Entre le moment où Gaz Métro reçoit une demande pour un ou des services et la date à laquelle ils prennent effet, les délais requis dépendent du tarif de distribution facturé au client et des conditions qui y sont associées. Dans le cas où plus d'un

service est visé et où les délais sont différents, le délai de préavis le plus long est applicable.

3.3.1.1 Services de fourniture de gaz naturel et de gaz de compression

Les délais requis entre le moment où Gaz Métro reçoit une demande visant l'obtention de ces services et leur date de prise d'effet sont les suivants :

Services de fourniture à prix variable et de gaz de compression :

Le délai est de six mois.

En deçà de ce délai, le client ne peut se prévaloir de ces services que s'il est opérationnellement possible pour Gaz Métro de les lui fournir. De plus, le client devra payer les frais de migration au service de fourniture de gaz naturel à prix variable et de gaz de compression prévus aux Tarifs.

Service de fourniture à prix fixe :

Ce service est disponible :

- à un nouveau client; ou
- au client qui utilise le service de fourniture de Gaz Métro depuis au moins douze mois.

Le délai est de 60 jours à compter de la réception par Gaz Métro du formulaire d'engagement. Le service prend effet le 1^{er} jour du mois suivant l'expiration du délai de préavis.

En deçà du préavis demandé, le client ne peut s'engager dans une entente de fourniture à prix fixe que s'il est possible pour Gaz Métro de l'accepter.

3.3.1.2 Services de transport et d'équilibrage

Le délai requis entre le moment où Gaz Métro reçoit une demande visant l'obtention de ces services et leur date de prise d'effet est de 60 jours. La demande ne peut être acceptée que s'il est possible pour Gaz Métro de fournir les services demandés.

3.3.2 Préavis requis du client pour prendre en charge des services fournis par Gaz Métro

Le client qui désire prendre en charge les services de fourniture, de gaz de compression, de transport et/ou d'équilibrage doit en aviser Gaz Métro et ce, en respectant les délais de préavis ci-dessous. Avant ces préavis, le client ne peut mettre fin aux services qu'il reçoit de Gaz Métro que s'il est possible pour Gaz Métro de l'accepter.

3.3.2.1 Services de fourniture de gaz naturel à prix variable et de gaz de compression

Le délai est d'au moins six mois, au terme duquel le client doit avoir utilisé le service de Gaz Métro pour une période minimale de douze mois consécutifs.

3.3.2.2 Service de transport

Lorsque le client désire prendre en charge son service de transport au plus tôt le 1^{er} novembre, le préavis doit être donné avant le 1^{er} mars de la même année. La demande est acceptée dans la mesure où il est rentable et opérationnellement possible pour Gaz Métro d'y donner suite.

Lorsque le choix du client implique une cession de la capacité de transport détenue par Gaz Métro, le délai requis est d'au moins 60 jours sous réserve des Tarifs.

3.3.2.3 Service d'équilibrage

Le délai de préavis est d'au moins 60 jours lorsque le client veut cesser complètement d'utiliser ce service.

3.4 FIN DU SERVICE DE FOURNITURE À PRIX FIXE

Le client est transféré au service de fourniture de gaz naturel à prix variable de Gaz Métro si :

- L'entente de fourniture à prix fixe est arrivée à échéance sans qu'une nouvelle entente de même nature n'ait été conclue par le client; ou
- Le fournisseur n'est plus en mesure de respecter ses engagements auprès de Gaz Métro et ce, après épuisement du gaz naturel déjà livré par le fournisseur pour ce client.

6.2 PROPOSITION DE GAZIFÈRE

Gazifère indique que les textes proposés dans le chapitre 3 proviennent en partie des « *Dispositions générales – Ententes de service de transport* » contenues dans les Tarifs et en partie de sa pratique interne. Elle précise cependant que l'article 3.3 concernant les préavis requis de la part du client pour obtenir ou prendre en charge des services comprend toute une série de nouvelles conditions qui font l'objet d'une première rédaction. Les textes proposés sont libellés comme suit²⁰ :

²⁰ Pièce GI-1, document 1.6, pages 7 à 8.

3. SERVICES

3.1 SERVICES DE GAZ NATUREL

Le service de distribution est offert exclusivement par Gazifère sur son territoire, tel que prévu à la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

Les services suivants peuvent, au choix du client, être obtenus de Gazifère ou, sous réserve des Tarifs, pris en charge par le client, auprès d'un ou plusieurs fournisseurs :

- Le service de fourniture;
- Le service de gaz de compression;
- Le service de transport.

Gazifère fournit par défaut ces services, conformément aux Tarifs, à moins que le client ne l'avise de son intention de prendre en charge certains de ces services.

3.2 CHOIX DE SERVICES

3.2.1 Combinaisons de services

Le client qui :

- choisit le service de fourniture de Gazifère doit obligatoirement choisir tous les autres services de Gazifère;
- prend en charge le service de fourniture doit également prendre en charge le service de gaz de compression;
- prend en charge le service de transport doit également prendre en charge les services de fourniture et de gaz de compression.

3.2.2 Utilisation combinée des services du client et de Gazifère

Pour un même contrat, le client ne peut combiner l'utilisation des services de Gazifère et ceux qu'il prend en charge, pour chacun des services suivants: service de fourniture, de gaz de compression et de transport.

Le client qui prend en charge son propre service de fourniture ne peut combiner, pour un même contrat, un service de fourniture en achat-revente et un service de fourniture en service de transport.

3.3 PRÉAVIS REQUIS

3.3.1 Préavis requis du client pour obtenir des services de Gazifère

3.3.1.1 Services de fourniture de gaz naturel et de gaz de compression

Le délai requis entre le moment où Gazifère reçoit une demande visant l'obtention de ces services et leur date de prise d'effet est de 60 jours.

En deçà de ce délai, le client ne peut se prévaloir de ces services que s'il est possible pour Gazifère de les lui fournir.

3.3.1.2 Services de transport

Le délai requis entre le moment où Gazifère reçoit une demande visant l'obtention de ce service et sa date de prise d'effet est de 60 jours. La demande ne peut être acceptée que si Gazifère trouve le service demandé auprès de son fournisseur.

En deçà de ce délai, le client ne peut se prévaloir de ce service que s'il est possible pour Gazifère de le lui fournir.

3.3.2 Préavis requis du client pour prendre en charge des services fournis par Gazifère

Le client qui désire prendre en charge les services de fourniture, de gaz de compression et de transport, doit en aviser Gazifère et ce, en respectant les délais de préavis ci-dessous. Avant ces préavis, le client ne peut mettre fin aux services qu'il reçoit de Gazifère que s'il est possible pour Gazifère de l'accepter.

3.3.2.1 Service de fourniture de gaz naturel et de gaz de compression

Le délai requis entre le moment où Gazifère reçoit une demande visant la prise en charge de ces services et leur date de prise d'effet est d'au moins 60 jours.

3.3.2.2 Service de transport

Le délai requis entre le moment où Gazifère reçoit une demande visant la prise en charge de ce service et sa date de prise d'effet est d'au moins 60 jours.

6.3 PROPOSITION DES INTERVENANTS

La FCEI souhaite, lorsque le texte prévoit des préavis, que le distributeur ne puisse accepter une demande en deçà des délais prévus que lorsqu'il est opérationnellement possible et économiquement justifiable de l'accepter²¹.

UC suggère que les textes des conditions de service indiquent que la prise en charge de certains services n'est possible que pour certains clients qui consomment un volume annuel minimum et que les restrictions imposées par le texte des Tarifs y soient également précisées²².

²¹ Argumentation de la FCEI, 15 octobre 2007, page 3.

²² Argumentation de UC, 16 octobre 2007, page 11.

6.4 OPINION DE LA RÉGIE

La Régie note que les textes proposés ont été élaborés à partir des dispositions prévues aux Tarifs des distributeurs et de leur pratique interne.

Après examen, la Régie est d'avis qu'il y a lieu de maintenir au texte des Tarifs les diverses conditions que visent à refléter les textes proposés par les distributeurs.

En effet, les conditions d'obtention ou de prise en charge de services par les clients sont bien définies dans les Tarifs des distributeurs, en particulier celles relatives à la combinaison de services et aux préavis, et ont des incidences tarifaires. Il est préférable que toute proposition éventuelle de modification à ces conditions soit discutée dans le cadre d'un dossier tarifaire.

En conséquence, la Régie n'approuve que l'article 3.1 proposé par les distributeurs avec, pour fin de clarté, la modification suivante au texte introductif du deuxième alinéa :

« Les services suivants peuvent, au choix du client, être obtenus du distributeur ou, sous réserve des Tarifs, être pris en charge par le client auprès d'un ou plusieurs fournisseurs : »

La Régie remplace également tous les autres articles proposés par les distributeurs par le suivant :

« 3.2 Choix de services

Les conditions relatives à l'obtention ou à la prise en charge de services par le client sont prévues aux Tarifs. »

7. DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL ET CONTRAT

7.1 PROPOSITION DE GAZ MÉTRO

Gaz Métro souligne que 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. Les textes proposés sont fondés sur la pratique interne du distributeur, les Tarifs, les décisions antérieures de la Régie, des dispositions législatives et les commentaires formulés au

cours de l'audience²³. De plus, la notion de demandeur a été introduite à la suite des questionnements soulevés en cours d'audience. Gaz Métro propose les textes suivants²⁴ :

4. DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL ET CONTRAT

4.1 DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL

4.1.1 Façons de procéder à la demande

4.1.1.1 Adresse reliée au réseau de distribution

La demande peut être faite à Gaz Métro par téléphone, courrier, courriel, télécopieur ou sur le site Internet de Gaz Métro. Cette demande doit être écrite lorsque le demandeur n'entend pas occuper l'adresse visée par celle-ci.

4.1.1.2 Adresse non reliée au réseau de distribution

La demande peut être faite à Gaz Métro selon la manière prévue à l'article 4.1.1.1 ou auprès de l'un de ses représentants dûment autorisés à cette fin. La liste des représentants dûment autorisés peut être obtenue auprès de Gaz Métro.

Le demandeur doit être propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service ou déclarer et garantir détenir, à cet effet, toutes les autorisations et permissions requises du propriétaire de l'immeuble. Le demandeur doit fournir à Gaz Métro, sur demande, toute preuve en attestant.

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

L'acceptation d'une demande de service par Gaz Métro peut être conditionnelle :

- au versement d'un dépôt exigé conformément à l'article 8.1;
- 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;
- à l'obtention d'une décision de la Régie du logement, visant l'éviction d'un logement, 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.

²³ Pièce SCGM-1, document 3; pièce SCGM-1, document 7.

²⁴ Pièce SCGM-1, document 5.1, pages 11 à 16.

4.2 INFORMATIONS À FOURNIR POUR LA DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL

4.2.1 Individu :

Informations obligatoires

- 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
- 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

Informations facultatives

- Numéro de télécopieur
- Adresse électronique

4.2.2 Personne morale :

Informations obligatoires

- Nom de la personne morale
- Raison sociale
- 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
- Identification de la personne à contacter

- Date pour laquelle le service est demandé
- Autres comptes actifs auprès de Gaz Métro
- Dernière adresse occupée au cours des douze mois précédant la demande
- Lecture de l'appareil de mesurage

Informations facultatives

- Numéro de télécopieur
- Adresse électronique

4.3 FRAIS DE RACCORDEMENT

4.3.1 Coût des travaux et rentabilisation des investissements

Lorsque l'adresse de service n'est pas reliée au réseau de distribution, Gaz Métro évalue le coût des travaux requis et les revenus générés par le raccordement de l'adresse de service au réseau de distribution.

Advenant le retrait d'une demande de raccordement, Gaz Métro peut facturer le demandeur si des travaux ont déjà été entrepris ou complétés. Le montant est alors fixé en fonction du coût réel des travaux.

4.3.2 Contribution financière du client

Lorsque les revenus générés par le raccordement de l'adresse de service au réseau de distribution ne permettent pas à Gaz Métro de rentabiliser ses investissements, selon l'évaluation du coût des travaux requis, aux conditions approuvées par la Régie de l'énergie, Gaz Métro peut, à la conclusion du contrat, convenir avec le client d'une contribution financière à payer par le client. Elle peut aussi convenir, avec le client, d'une obligation minimale annuelle.

Aucune contribution financière ne sera généralement exigée d'un client dont le point mort tarifaire des investissements requis serait inférieur à cinq ans.

Lorsqu'une contribution financière est requise, elle est payable en un seul versement avant le début des travaux, au moment convenu ou encore acquittée en plusieurs versements au cours du contrat. Gaz Métro fournit au client le détail de la contribution financière requise.

Lorsqu'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;
- les modalités de paiement de la contribution financière demandée au client;

- les conditions permettant le remboursement, en tout ou en partie, de la contribution demandée au client, le cas échéant.

Gaz Métro peut rembourser en tout ou en partie, selon certaines conditions de rentabilité prévues par écrit lors de la conclusion du contrat, la contribution financière versée par le client pour rentabiliser les investissements.

Malgré le versement d'une contribution financière par le client, Gaz Métro demeure propriétaire exclusive du réseau de distribution.

4.4 DÉLAIS REQUIS PAR GAZ MÉTRO POUR LE SERVICE DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL

4.4.1 Adresse reliée au réseau de distribution

Le gaz naturel est mis à la disposition du client immédiatement si l'appareil de mesurage n'est pas fermé ni scellé.

Si l'appareil de mesurage est fermé et scellé, un délai est requis. Ce délai peut généralement varier entre un à cinq jours ouvrables. Cependant, le délai peut être plus long, à la demande du client ou en raison de contraintes liées à l'appareil de mesurage. Dans ce dernier cas, le délai requis est établi selon chaque situation et le client en est informé.

4.4.2 Adresse non reliée au réseau de distribution

Lorsque le raccordement ne nécessite qu'un branchement visant à relier l'adresse de service au réseau de distribution existant, le délai requis entre l'acceptation de la demande de service et la mise à la disposition du client du service de gaz naturel est de :

- 30 jours ouvrables, pour un usage domestique;
- 40 jours ouvrables, pour un autre usage.

Cependant, le délai peut être plus long, à la demande du client ou en raison de contraintes liées à la construction. Dans ce dernier cas, Gaz Métro doit en informer le demandeur.

Lorsque le raccordement nécessite, en plus du branchement, des travaux au réseau de distribution existant, le délai requis par Gaz Métro est établi selon chaque situation et le demandeur en est informé.

4.5 FORME, CONCLUSION ET ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT

4.5.1 Forme

Le contrat est écrit dans les cas suivants :

- Le client est facturé au tarif de distribution D_1 Fixe, D_M , D_3 , D_4 ou D_5 ;

- Le client est assujéti à une obligation minimale annuelle;
- Le client a conclu une entente de fourniture de gaz naturel à prix fixe;
- Le client doit verser une contribution financière à Gaz Métro.

4.5.2 Conclusion et entrée en vigueur

Le contrat est conclu lorsque Gaz Métro informe le nouveau client qu'elle accepte sa demande de service de gaz naturel. Ce contrat entre en vigueur à la date convenue.

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.

4.6 CONFIRMATION DE L'ACCEPTATION DE LA DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL

À la suite de l'acceptation de la demande de service, Gaz Métro communique par écrit, au client, les informations obligatoires obtenues, en précisant que la lecture fournie par le client, le cas échéant, peut différer de la lecture utilisée pour la facturation et en excluant la liste des autres comptes actifs du client.

Gaz Métro communique également par écrit les informations suivantes :

- Le(s) tarif(s) applicable(s);
- Le montant et les modalités du paiement de la contribution financière si requise;
- L'information sur les moyens disponibles au client pour payer sa facture;
- Le fait que tous les clients à une même adresse sont solidairement responsables du paiement total des factures sur lesquelles ils sont nommément identifiés;
- Le fait que le contrat qui n'est pas écrit est à durée indéterminée;
- L'exigence d'un dépôt, le cas échéant, et les conditions de son remboursement.

4.7 DURÉE

Lorsque le contrat n'est pas écrit, sa durée est indéterminée.

Lorsque le contrat est écrit, sa durée y est prévue et elle dépend du tarif de distribution du client et des conditions qui y sont associées.

Gaz Métro peut exiger que la durée du contrat soit la même pour tous les services qu'elle fournit.

La durée minimale du contrat écrit est de douze mois pour les services de distribution, de fourniture à prix variable et à prix fixe, de transport et d'équilibrage.

Nonobstant ce qui précède, la durée du contrat pour chacun des services ci-dessus peut être inférieure à douze mois dans le cas du service de gaz d'appoint.

4.8 MODIFICATION

Le client est responsable de signaler à Gaz Métro tout changement aux informations fournies depuis la demande de service de gaz naturel.

Par ailleurs, le client peut présenter une demande de modification de contrat. Lorsque cette demande est conforme aux Tarifs et aux présentes Conditions de service et s'il est rentable et opérationnellement possible pour Gaz Métro de l'accepter, le contrat peut être modifié ou remplacé par un nouveau contrat.

Un contrat écrit ne peut être modifié verbalement.

Dans tous les cas prévus au présent article, la confirmation visée à l'article 4.6 n'est pas transmise au client.

4.9 FIN

4.9.1 Contrat écrit

Le contrat prend fin à la date prévue.

Nonobstant ce qui précède, Gaz Métro peut mettre fin au contrat lorsque le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le service de gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement.

4.9.2 Autre contrat

Le client peut mettre fin au contrat en informant Gaz Métro qu'il cesse ou va cesser de bénéficier du service de gaz naturel. Il peut le faire verbalement et doit préciser le moment à partir duquel le service de gaz naturel n'est plus requis.

Par ailleurs, si le client n'informe pas Gaz Métro qu'il cesse ou va cesser de bénéficier du service de gaz naturel, Gaz Métro peut mettre fin au contrat à l'un de ces moments :

- lorsqu'elle constate que le client a cessé de bénéficier du service de gaz naturel et qu'aucun autre contrat n'a été conclu pour l'adresse de service; ou
- à la date d'entrée en vigueur d'un nouveau contrat avec un demandeur de service de gaz naturel pour l'adresse de service visée, sauf dans le cas

d'un client qui doit une somme d'argent à Gaz Métro et continuera d'occuper, après la date à laquelle le gaz est requis, cette adresse de service.

Nonobstant ce qui précède, Gaz Métro peut mettre fin au contrat lorsque le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le service de gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement.

4.10 FORCE MAJEURE

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.

7.2 PROPOSITION DE GAZIFÈRE

Gazifère précise que plusieurs conditions qu'elle propose dans le chapitre 4 sont issues de sa pratique interne ainsi que des Tarifs. Elle indique qu'elle a également tenu compte du *Code civil du Québec* et de diverses lois. Sa proposition comporte des différences avec celle de Gaz Métro, notamment au premier alinéa de l'article 4.1.1.2 et aux premier et troisième alinéas de l'article 4.5.2. La proposition de Gazifère est libellée comme suit²⁵ :

4. DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL ET CONTRAT

4.1 DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL

4.1.1 Façons de procéder à la demande

4.1.1.1 Adresse reliée au réseau de distribution

La demande peut être faite à Gazifère par téléphone, courrier, courriel ou télécopieur.

Suite à l'acceptation de la demande de service de gaz naturel, Gazifère facture au client les frais prévus aux Tarifs pour l'ouverture d'un compte, au nom du client, à l'adresse de service.

²⁵ Pièce GI-1, document 1.6, pages 9 à 13.

4.1.1.2 Adresse non reliée au réseau de distribution

La demande doit être faite à Gazifère par écrit sur le formulaire prévu à cette fin.

Le demandeur doit être propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service ou déclarer et garantir détenir, à cet effet, toutes les autorisations et permissions requises du propriétaire de l'immeuble. Le demandeur doit fournir à Gazifère, sur demande, toute preuve en attestant.

Suite à l'acceptation d'une demande de service de gaz naturel, Gazifère facture au client les frais prévus aux Tarifs pour l'ouverture d'un compte, au nom du client, à l'adresse de service.

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

L'acceptation d'une demande de service par Gazifère peut être conditionnelle :

- au versement d'un dépôt exigé conformément à l'article 8.1;
- au paiement, conformément au chapitre 7, des sommes dues à Gazifère par un client qui continuera d'occuper, après la date à laquelle le gaz est requis, l'adresse de service visée par la demande;
- à l'obtention d'une décision de la Régie du logement visant l'éviction d'un logement, 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.

4.2 INFORMATIONS À FOURNIR POUR LA DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL

4.2.1 Individu :

Informations obligatoires

- 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

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

Informations facultatives

- Numéro de télécopieur
- Adresse électronique

4.2.2 Personne morale :

Informations obligatoires

- Nom de la personne morale
- Raison sociale
- 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
- Identification de la personne à contacter
- Date pour laquelle le service est demandé
- Autres comptes actifs auprès de Gazifère
- Dernière adresse occupée au cours des douze mois précédant la demande
- Lecture de l'appareil de mesurage

Informations facultatives

- Numéro de télécopieur
- Adresse électronique

4.3 FRAIS DE RACCORDEMENT

4.3.1 Coût des travaux et rentabilisation des investissements

Lorsque l'adresse de service n'est pas reliée au réseau de distribution, Gazifère évalue le coût des travaux requis et les revenus générés par le raccordement de l'adresse de service au réseau de distribution.

Advenant le retrait d'une demande de raccordement, Gazifère peut facturer le demandeur si des travaux ont déjà été entrepris ou complétés. Le montant est alors fixé en fonction du coût réel des travaux.

4.3.2 Contribution financière du client

Lorsque les revenus générés par le raccordement de l'adresse de service au réseau de distribution ne permettent pas à Gazifère de rentabiliser ses investissements, selon l'évaluation du coût des travaux requis, aux conditions approuvées par la Régie de l'énergie, Gazifère peut, à la conclusion du contrat, convenir avec le client d'une contribution financière à payer par le client. Elle peut aussi convenir, avec le client, d'une obligation annuelle minimale.

Lorsqu'une contribution financière est requise, elle est payable en un seul ou plusieurs versements avant le début des travaux.

Gazifère peut rembourser en tout ou en partie, selon certaines conditions de rentabilité prévues par écrit lors de la conclusion du contrat, la contribution financière versée par le client pour rentabiliser les investissements.

Malgré le versement d'une contribution financière par le client, Gazifère demeure propriétaire exclusive du réseau de distribution.

4.4 DÉLAIS REQUIS PAR GAZIFÈRE POUR LE SERVICE DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL

4.4.1 Adresse reliée au réseau de distribution

Le gaz naturel est mis à la disposition du client immédiatement si l'appareil de mesurage n'est pas fermé ni scellé.

Si l'appareil de mesurage est fermé et scellé, un délai est requis. Ce délai peut généralement varier entre un et cinq jours ouvrables. Cependant, le délai peut être plus long, à la demande du client ou en raison de contraintes liées à l'appareil de mesurage. Dans ce dernier cas, le délai requis est établi selon chaque situation et le client en est informé.

4.4.2 Adresse non reliée au réseau de distribution

Lorsque le raccordement ne nécessite qu'un branchement visant à relier l'adresse de service au réseau de distribution existant, le délai requis entre l'acceptation de la demande de service et la mise à la disposition du client du service de gaz naturel est de 30 jours ouvrables.

Cependant, le délai peut être plus long, à la demande du client ou en raison de contraintes liées à la construction. Dans ce dernier cas, Gazifère doit en informer le demandeur.

Lorsque le raccordement nécessite, en plus du branchement, des travaux au réseau de distribution existant, le délai requis par Gazifère est établi selon chaque situation et le demandeur en est informé.

4.5 FORME, CONCLUSION ET ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT

4.5.1 Forme

Le contrat est écrit dans les cas suivants :

- Le client est facturé aux tarifs 3 à 9;
- Le client est en service de transport ou en services de fourniture en achat-revente;
- Le client doit verser une contribution financière à Gazifère;
- Le client demande le service de gaz naturel à une adresse non reliée au réseau de distribution selon l'article 4.1.1.2.

4.5.2 Conclusion et entrée en vigueur

Le contrat est conclu lorsque Gazifère accepte la demande de service de gaz naturel et il entre en vigueur à la date convenue.

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 Gazifère de ses intentions quant au service de gaz naturel.

4.6 CONFIRMATION DE L'ACCEPTATION DE LA DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL

À la suite de l'acceptation de la demande de service, Gazifère communique par écrit, au client, les informations obligatoires obtenues, en précisant que la lecture fournie par le client, le cas échéant, peut différer de la lecture utilisée pour la facturation, et en excluant la liste des autres comptes actifs du client.

Gazifère communique également par écrit les informations suivantes :

- Le(s) tarif(s) applicable(s);
- L'information sur les moyens disponibles au client pour payer sa facture;
- Le fait que tous les clients à une même adresse sont solidairement responsables du paiement total des factures sur lesquelles ils sont nommément identifiés;
- Le fait que le contrat qui n'est pas écrit est à durée indéterminée;
- L'exigence d'un dépôt, le cas échéant, et les conditions de son remboursement.

4.7 DURÉE

Gazifère peut exiger que la durée du contrat soit la même pour tous les services qu'elle fournit.

Lorsque le contrat n'est pas écrit, sa durée est indéterminée.

Lorsque le contrat est écrit, sa durée y est prévue.

Tous les contrats écrits ont une durée minimale de douze mois sauf pour le client au tarif 8 en service de distribution ou en services de fourniture de gaz naturel et de gaz de compression, où elle doit être d'une durée inférieure à douze mois.

4.8 MODIFICATION

Le client est responsable de signaler à Gazifère tout changement aux informations fournies depuis la demande de service de gaz naturel.

Par ailleurs, le client peut présenter une demande de modification de contrat. Lorsque cette demande est conforme aux Tarifs et aux présentes Conditions de service et s'il est rentable et opérationnellement possible pour Gazifère de l'accepter, le contrat peut être modifié ou remplacé par un nouveau contrat.

Un contrat écrit ne peut pas être modifié verbalement.

Dans tous les cas prévus au présent article, la confirmation visée à l'article 4.6 n'est pas transmise au client.

4.9 FIN

4.9.1 Contrat écrit

Le contrat prend fin à la date prévue.

Nonobstant ce qui précède, Gazifère peut mettre fin au contrat lorsque le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gazifère, ou utilisé le service de gaz naturel de Gazifère sans son consentement.

4.9.2 Autre contrat

Le client peut mettre fin au contrat en informant Gazifère qu'il cesse ou va cesser de bénéficier du service de gaz naturel. Il peut le faire verbalement, sauf pendant la période du 1^{er} décembre au 1^{er} mars où il doit le faire par écrit, et il doit préciser le moment à partir duquel le service de gaz naturel n'est plus requis.

Par ailleurs, si le client n'informe pas Gazifère qu'il cesse ou va cesser de bénéficier du service de gaz naturel, Gazifère peut mettre fin au contrat à l'un de ces moments :

- lorsqu'elle constate que le client a cessé de bénéficier du service de gaz naturel et qu'aucun autre contrat n'a été conclu pour l'adresse de service avec un nouveau client; ou
- à la date d'entrée en vigueur d'un nouveau contrat avec un demandeur de service de gaz naturel pour l'adresse de service visée, sauf dans le cas d'un client qui doit une somme d'argent à Gazifère et continuera d'occuper, après la date à laquelle le gaz est requis, cette adresse de service.

Nonobstant ce qui précède, Gazifère peut mettre fin au contrat lorsque le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gazifère, ou utilisé le service de gaz naturel sans son consentement.

4.10 FORCE MAJEURE

Lorsque Gazifère 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 Gazifère de fermer et sceller l'appareil de mesurage. Dans ce cas, le client est exempté du paiement de l'obligation mensuelle minimale prévue aux Tarifs.

7.3 PROPOSITION DES INTERVENANTS

La FCEI constate que certaines de ses propositions ont amené les distributeurs à clarifier leurs positions, notamment en ce qui a trait aux articles portant sur la demande de service de gaz naturel et sur les frais de raccordement. Sur la question de la force majeure, l'intervenante recherche un équilibre des conditions contractuelles entre les parties, soit le consommateur et les distributeurs. Elle demande que le client consommateur soit également libéré de ses obligations contractuelles lorsqu'il est victime d'une force majeure. Elle souligne que les conditions de service d'électricité prévoient un mécanisme

d'exclusion de responsabilité et demande que cette exclusion soit également intégrée aux conditions de service des distributeurs²⁶.

OC/ACEF de l'Outaouais s'oppose à l'exigence d'un dépôt dans tous les cas, comme condition à l'acceptation d'une demande de service, sauf dans les cas où les clients auraient intentionnellement manipulé les biens du distributeur. L'intervenant propose qu'il soit précisé, à la deuxième puce de l'article 4.1.2, que l'acceptation d'une demande de service est possible lorsqu'il y a conclusion d'une entente de paiement entre le distributeur et le client afin d'acquitter les sommes dues. Il s'oppose par ailleurs à toute proposition selon laquelle un propriétaire devrait assumer les dettes contractées par son locataire comme condition à l'acceptation d'une demande de service de gaz naturel et suggère, en conséquence, que la troisième puce soit intégralement rejetée. Sur la question des informations à fournir, l'intervenant soumet qu'il est uniquement justifiable de demander les informations nécessaires à la livraison du gaz naturel et que l'adresse antérieure et la date de naissance du client sont des informations personnelles de l'individu qui ne sont pas essentielles à ce service et ne devraient pas être exigées systématiquement et obligatoirement.

Relativement aux frais de raccordement, OC/ACEF de l'Outaouais propose qu'il soit précisé que tout client ayant déboursé une contribution financière peut récupérer une partie de ces sommes lorsqu'il y a de nouveaux clients qui s'ajoutent au réseau ou lorsqu'il y a ajout de charge. L'intervenant demande également l'ajout des dispositions permettant aux clients d'avoir une idée plus claire de la contribution financière qui pourrait leur être exigée et du remboursement auquel ils pourraient avoir droit. Il soumet que la compensation financière en cas d'abandon d'un projet de raccordement devra être justifiée par les distributeurs.

Sur la question de conclusion et d'entrée en vigueur des contrats, OC/ACEF de l'Outaouais soumet que la notion de contrat présumé est nettement désavantageuse pour les clients concernés, qui sont liés par des obligations qu'ils ignorent. Il soutient qu'il existe un problème de cohérence entre cette notion de contrat présumé et l'article 7.3.2 proposé par les distributeurs qui précise que tous les clients à une même adresse de service sont responsables de la facture sur laquelle ils sont nommément identifiés.

²⁶ Argumentation de la FCEI, 16 octobre 2007, pages 3 à 5.

OC/ACEF de l'Outaouais demande que tout client victime d'une force majeure soit libéré de ses obligations pour la durée de la force majeure et que le distributeur informe le client de son droit de fermer et de sceller l'appareil de mesurage lorsqu'il est victime d'une force majeure²⁷.

UC recommande des modifications à la deuxième puce de l'article 4.1.2 afin de rendre le texte plus clair pour les consommateurs. Quant à la troisième puce de cet article, elle propose que l'acceptation d'une demande de service soit conditionnelle seulement au dépôt par un propriétaire d'une demande à la Régie du logement (plutôt qu'à l'obtention d'une décision de celle-ci) visant l'éviction du locataire ou de l'occupant des lieux desservis par le distributeur. L'intervenante soumet aussi qu'il n'est pas équitable pour un propriétaire d'immeuble qui désire prendre la responsabilité du paiement du service de gaz naturel de devoir assumer les sommes dues par ses locataires²⁸.

UC souligne que les raccordements devront être rentabilisés par les clients qui en ont fait la demande et que ces frais ne devront pas être assumés par l'ensemble de la clientèle. Le client devrait être informé des détails du coût des travaux et les éléments qui composent ses coûts ainsi que les facteurs pertinents à l'évaluation de sa contribution financière. Les modalités de remboursement de cette contribution devraient être mentionnés aux conditions de service. Elle réfère à cet égard à la décision D-2006-116²⁹ de la Régie sur les conditions de service d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité³⁰.

UC suggère qu'à défaut ou qu'en l'absence de contrat écrit, les conditions de service constituent le contrat liant les parties. Elle souligne que les textes proposés par les distributeurs pour la conclusion et l'entrée en vigueur des contrats pourraient porter à confusion. Elle s'oppose par ailleurs à la proposition d'OC/ACEF de l'Outaouais de fermer et sceller l'appareil de mesurage afin d'éviter un contrat présumé avec l'occupant des lieux³¹. Sur la question de la force majeure, UC appuie la proposition des distributeurs. Toutefois, elle demande l'inclusion de la notion de tiers³².

²⁷ Argumentation d'OC/ACEF de l'Outaouais, 16 octobre 2007, paragraphes 22 à 47.

²⁸ Argumentation de UC, 16 octobre 2007, pages 12 à 14.

²⁹ Dossier R-3535-2004, 6 juillet 2006.

³⁰ Argumentation de UC, 16 octobre 2007, pages 14 à 17.

³¹ *Ibid.* aux pages 14, 18 et 19.

³² NS, volume 7, pages 101 et 102.

L'UMQ souligne que l'exigence d'un dépôt dans tous les cas prévus par les distributeurs lui apparaît totalement justifiée pour protéger l'ensemble de la clientèle contre des situations qui pourraient s'avérer coûteuses et risquées et considère qu'il y a lieu de prendre en compte la nécessité de bien identifier le client dans le cas de vente à crédit³³. L'intervenante s'objecte également à toute proposition qui viserait à fermer systématiquement l'appareil de mesure en raison des frais importants pour l'ensemble de la clientèle qui découleraient d'une telle pratique. Elle appuie la formation de contrats présumés afin notamment d'éviter des coûts démesurés à l'ensemble de la clientèle³⁴.

7.4 OPINION DE LA RÉGIE

Dans son évaluation des textes proposés pour ce chapitre, la Régie tient compte des pratiques internes propres à chaque distributeur, des Tarifs qu'elle a approuvés, de ses décisions antérieures et de diverses lois applicables.

La Régie accepte les articles 4.1.1.2 et 4.4.1 proposés par les distributeurs. De façon générale, elle précise le titre de l'article 4.1.1 en ajoutant l'expression « *de service* » au mot « *demande* » et uniformise le titre de l'article 4.1.2 en supprimant l'expression « *de gaz naturel* » après l'expression « *demande de service* ». Pour fins de clarté, l'expression « *de service* » est également ajoutée au mot « *demande* » apparaissant au début du premier alinéa des articles 4.1.1.1 et 4.1.1.2.

Plus spécifiquement, la Régie apporte les modifications qui suivent.

Article 4.1.1.1

Pour fins de simplification, la Régie enlève les mots « *par celle-ci* » de l'expression « *l'adresse visée par celle-ci* » utilisée par Gaz Métro.

La Régie ajoute au premier alinéa de l'article proposé par Gazifère la référence à Internet car cette possibilité existe déjà par le biais du formulaire en ligne sur le site du distributeur.

³³ Argumentation de l'UMQ, 16 novembre 2007, pages 2 et 3.

³⁴ *Ibid.* à la page 3.

Article 4.1.2

L'exigence d'un dépôt comme condition à l'acceptation d'une demande de service est prévue aux articles 1 à 3 de l'Ordonnance sur les dépôts exigés par les distributeurs de gaz (l'Ordonnance sur les dépôts)³⁵. La Régie est d'avis que l'exigence d'un dépôt comme condition à l'acceptation d'une demande de service est justifiée pour protéger l'ensemble de la clientèle contre le risque de non-paiement par certains clients. Elle accepte donc le texte proposé à la première puce de l'article 4.1.2.

La Régie juge raisonnables les motifs énoncés par les distributeurs à l'appui de la condition énoncée à la deuxième puce³⁶. Elle prend également acte de leurs commentaires quant au fait que le paiement puisse être fait par une autre personne que celle qui demande le service. Elle modifie cependant, pour fins de clarté, le texte de la deuxième puce proposé par les deux distributeurs comme suit :

« au paiement, conformément au chapitre 7, des sommes dues au distributeur par un client, si ce dernier continue d'occuper après la date à laquelle le gaz naturel est requis l'adresse de service visée par la demande. »

Quant à la condition visée par la troisième puce, les distributeurs expliquent qu'elle a pour but d'assouplir la condition énoncée à la deuxième puce, lorsque le demandeur est le propriétaire du local ou de l'immeuble à l'adresse de service visée par la demande et qu'il a obtenu une décision de la Régie du logement visant l'éviction du locataire, client du distributeur³⁷. La proposition suppose qu'il ne s'écoule qu'un court délai entre la décision de la Régie du logement et son exécution³⁸.

La preuve et l'argumentation présentée par les distributeurs n'ont pas convaincu la Régie de l'opportunité d'édicter la condition énoncée par la troisième puce et d'établir une distinction pour les cas qu'elle vise. D'une part, le besoin d'énoncer cette condition en faveur du propriétaire n'a pas été suffisamment démontré au présent dossier, compte tenu

³⁵ Ordonnance G-168, 9 juin 1977, R.R.Q., R-6.01, r.0.06.1, modifiée par les décisions D-90-31, dossier R-3164-89, 10 janvier 1990, D-90-68, dossier R-3179-90, 1^{er} novembre 1990 et D-93-51, dossier R-3260-93, 1^{er} octobre 1993.

³⁶ NS, volume 4, pages 119 à 123; NS, volume 5, pages 174 à 176; NS, volume 6, pages 193 et 194; argumentation de Gaz Métro, 21 septembre 2007, page 14; argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, page 18; réplique de Gaz Métro, 16 novembre 2007, pages 4 et 5; réplique de Gazifère, 16 novembre 2007, page 16.

³⁷ NS, volume 4, pages 123 à 126 et 176 à 178; NS, volume 5, pages 114 et 115; NS, volume 6, pages 193 et 194; NS, volume 7, pages 46 et 47; argumentation de Gaz Métro, 21 septembre 2007, pages 14 à 16; argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, pages 19 et 20.

³⁸ NS, volume 5, page 115.

notamment du fait qu'il dispose d'autres mesures pour protéger son immeuble³⁹. D'autre part, les incidences éventuelles de l'application de cette condition sur le plan juridique n'ont pas été évaluées de façon suffisamment précise. En conséquence, la Régie supprime la condition énoncée à la troisième puce de l'article 4.1.2.

Articles 4.2.1 et 4.2.2

La Régie est d'avis qu'il est nécessaire pour les distributeurs de pouvoir identifier de façon unique et spécifique un client dès le début de leur relation contractuelle. Elle modifie le titre de l'article 4.2.1 en remplaçant le mot « *Individu* » par l'expression « *Personne physique* » et le titre de l'article 4.2.2 en remplaçant l'expression « *Personne morale* » par l'expression « *Autre personne* » pour fins de cohérence avec la définition de « *client* » à l'article 1.3 du chapitre 1 des conditions de service.

D'autre part, vu que la lecture de l'appareil de mesurage fournie par le client peut différer de la lecture utilisée par le distributeur pour la facturation, tel que prévu à l'article 4.6, la Régie conclut que la lecture de l'appareil de mesurage doit faire partie des informations facultatives, à moins que le distributeur ne le demande en vertu de l'article 5.3.3 proposé.

Article 4.3.1

Pour les motifs énoncés à la section 5.4, la Régie accepte les textes proposés par les deux distributeurs.

Article 4.3.2

La Régie accepte le libellé du texte proposé par les deux distributeurs pour le premier alinéa. L'utilisation du verbe « *peut* » reflète les conditions déjà prévues dans les Tarifs. Dans ce cas-ci, la contribution financière n'est pas nécessaire lorsque les revenus générés par le client permettent au distributeur de rentabiliser ses investissements⁴⁰.

Quant au deuxième alinéa proposé par Gaz Métro relativement au point mort tarifaire, la Régie le supprime car elle croit préférable d'examiner la pratique de point mort tarifaire dans un dossier tarifaire avant de la codifier dans les conditions de service.

³⁹ NS, volume 5, pages 116 à 117; NS, volume 6, pages 168 à 169.

⁴⁰ NS, volume 1, pages 141 et 142.

Pour fins de simplification, la Régie modifie le troisième alinéa proposé par Gaz Métro en supprimant les mots « *au moment convenu* ».

La Régie note que les modalités de paiement de la contribution financière sont différentes pour Gazifère car cette contribution est payable au complet, en un seul ou plusieurs versements, avant le début des travaux. Le distributeur soumet à cet effet que le paiement de la contribution financière après le début des travaux lui ferait assumer un risque financier qu'il ne désire pas encourir⁴¹. La Régie accepte la proposition de Gazifère d'exiger la contribution financière avant le début des travaux. Toutefois, elle ajoute au deuxième alinéa proposé, pour fins de précision, la phrase suivante :

« *Le distributeur fournit au client le détail de la contribution financière requise.* »

En ce qui a trait au quatrième alinéa proposé par Gaz Métro, la Régie le modifie comme suit pour fins de clarté :

« *Lorsqu'une contribution financière est requise, le distributeur et le client conviennent, notamment, avant le début des travaux :*

1° du montant de la contribution financière demandée au client;

2° des modalités de paiement de la contribution financière demandée au client;

3° des conditions permettant le remboursement, en tout ou en partie, de la contribution demandée au client, le cas échéant. »

La Régie est d'avis que, pour fins de clarté, ce dernier alinéa doit être ajouté aux textes proposés par Gazifère, d'autant plus qu'il reflète son mode d'opération avec des clients à grand débit ou des clients qui ont un projet de développement résidentiel⁴².

Article 4.4.2

La Régie accepte les textes proposés. Elle note que ceux-ci reflètent des réalités opérationnelles qui sont propres aux deux distributeurs.

⁴¹ NS, volume 6, pages 197 à 199.

⁴² *Ibid.* aux pages 188 à 190.

Article 4.5.1

La Régie enlève de la première puce proposée par Gaz Métro la référence au tarif D₁ Fixe qui a été aboli par la décision D-2007-116⁴³.

Article 4.5.2

Pour fins de clarté, la Régie apporte les modifications suivantes aux deux premiers alinéas, pour les deux distributeurs :

- Le premier alinéa se lira comme suit : « *Le contrat est conclu lorsque le distributeur informe le nouveau client qu'il accepte sa demande de service de gaz naturel. Le service débute à la date convenue.* ». En effet, la Régie est d'avis que la date de début du service et la date d'entrée en vigueur du contrat peuvent être différentes.
- La deuxième phrase du deuxième alinéa se lira comme suit : « *L'occupant est la personne qui a l'usage de l'immeuble ou du local situé à l'adresse de service.* ».

Par ailleurs, la Régie ne retient pas les arguments d'OC/ACEF de l'Outaouais en vue du retrait de la notion de contrat présumé. En effet, dans le cas prévu au deuxième alinéa, en l'absence d'une demande de service, l'occupant qui bénéficie du service de gaz naturel doit être présumé savoir que ce service ne lui est pas fourni à titre gratuit et qu'il est tenu de payer pour ce qui lui est fourni. De fait, en utilisant le service dès son occupation de l'immeuble ou du local situé à l'adresse de service, l'occupant manifeste tacitement sa volonté d'accepter l'offre de service qui lui est faite par le distributeur, par le biais de la mise à la disposition immédiate et continue du service⁴⁴. Si l'occupant ne désire pas bénéficier du service ou payer pour l'utilisation de celui-ci, il lui revient d'informer sans délai le distributeur, tel que prévu à l'article 4.9.2.

Il en est de même pour le propriétaire, dans le cas prévu au troisième alinéa, s'il ne répond pas à l'avis du distributeur.

Par ailleurs, en ce qui a trait à ce troisième alinéa, pour des motifs d'équité envers le propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service, la Régie est d'avis que l'obligation d'une transmission d'un avis écrit doit s'appliquer aux deux distributeurs

⁴³ Dossier R-3630-2007, 15 octobre 2007.

⁴⁴ Voir entre autres, à cet égard, les articles 1372, 1383, 1386 à 1390 et 1394 du *Code civil du Québec*, et, à titre corollaire, les articles 1493 et suivants relatifs à l'enrichissement injustifié.

avant qu'un contrat soit présumé avoir été conclu. Elle retient le délai de 12 jours ouvrables proposé par Gaz Métro et ajoute au texte de Gazifère le délai de 15 jours car ceux-ci s'harmonisent avec les délais de paiement de chaque distributeur. La Régie modifie donc la fin du troisième alinéa proposé par Gaz Métro comme suit :

« [...] *dans les 12 jours ouvrables suivant la transmission par le distributeur d'un avis écrit à cet effet.* »

et ajoute à la fin du troisième alinéa proposé par Gazifère la phrase suivante :

« [...] *dans les 15 jours suivant la transmission par le distributeur d'un avis écrit à cet effet.* »

Article 4.6

La Régie modifie la deuxième puce du deuxième alinéa proposé par Gaz Métro comme suit :

« *le montant et les modalités de la contribution financière si requise;* »

et ajoute la même puce à l'article 4.6 proposé par Gazifère.

Pour fins de précision, la Régie modifie la cinquième puce proposée par Gaz Métro et la quatrième puce proposée par Gazifère comme suit :

« *Le fait que le contrat qui n'est pas écrit demeure en vigueur jusqu'à ce qu'il soit résilié par le client ou, le cas échéant, par le distributeur.* »

Article 4.7

Pour fins de précision, la Régie modifie le titre de cet article par « *Durée du contrat* ».

À la suite de la modification apportée à la cinquième puce de l'article 4.6 proposé par Gaz Métro, la Régie modifie le premier alinéa proposé par cette dernière pour l'article 4.7 comme suit :

« *Lorsque le contrat n'est pas écrit, il demeure en vigueur jusqu'à ce qu'il soit résilié.* »

Pour la même raison, la Régie applique la même modification au deuxième alinéa proposé par Gazifère.

Pour fins d'harmonisation avec le texte de Gaz Métro, la Régie déplace le premier alinéa proposé par Gazifère après l'alinéa relatif à la durée du contrat écrit.

Quant au deuxième alinéa proposé par Gaz Métro, la Régie retient la formulation proposée par Gazifère qui se lit comme suit :

« Lorsque le contrat est écrit, sa durée y est prévue. »

Pour les quatrième et cinquième alinéas proposés par Gaz Métro et le quatrième alinéa proposé par Gazifère, la Régie considère plus approprié de référer la durée minimale du contrat écrit au texte des Tarifs des distributeurs car celle-ci peut être modifiée lors d'un dossier tarifaire. Par conséquent, elle les remplace par le texte suivant :

« La durée minimale du contrat écrit est celle prévue aux Tarifs selon les services applicables. »

Article 4.8

Pour fins de précision, la Régie modifie le titre de cet article par *« Modification du contrat »*.

Article 4.9

Pour fins de précision, la Régie modifie le titre de cet article par *« Fin du contrat »*.

Article 4.9.2

La Régie note que le premier alinéa reflète le contexte d'affaire de chacun des distributeurs et accepte les textes proposés respectivement par Gaz Métro et par Gazifère.

Pour fins de précision, la Régie ajoute au dernier alinéa du texte proposé par Gazifère l'expression *« du distributeur »* entre les expressions *« ou utilisé le service de gaz naturel »* et *« sans son consentement »*.

Article 4.10

La Régie constate que le texte proposé par les distributeurs sur la force majeure présente des changements par rapport au texte des Tarifs, en particulier l'article 8 à la page 42 des Tarifs de Gaz Métro⁴⁵ et les articles 8.1, 8.2 et 8.3 à la page 31 des Tarifs de Gazifère⁴⁶. Ces changements touchent aux obligations minimales et leur allègement, aux frais de base et aux exemptions. La Régie considère que de tels changements requièrent une preuve en raison des impacts tarifaires qui n'ont pas été évalués dans le présent dossier. Pour la même raison, la Régie ne se prononce pas sur la proposition de la FCEI. La Régie rejette donc le texte proposé par les distributeurs et le remplace par le suivant :

« *Les obligations des parties en cas de force majeure sont prévues aux Tarifs.* ».

8. MESURAGE

8.1 PROPOSITION DE GAZ MÉTRO

Le chapitre 5 de la proposition de conditions de service concerne tout ce qui a trait au mesurage du gaz naturel. Gaz Métro indique que les textes proposés sont issus de sa pratique interne, de la réalité de ses opérations et de diverses lois. Le distributeur a également tenu compte des demandes de certains intervenants. Ces textes sont libellés comme suit⁴⁷ :

5. MESURAGE

5.1 APPAREILS DE MESURAGE

5.1.1 Appareil de mesurage appartenant à Gaz Métro

Gaz Métro détermine le type d'appareil de mesurage à utiliser au point de livraison au client. Elle installe, opère et entretient un appareil de mesurage afin de mesurer le gaz naturel retiré par le client.

Le client ne peut modifier ou altérer l'appareil de mesurage de Gaz Métro.

⁴⁵ Gaz Métro, Tarifs en vigueur à compter du 1^{er} octobre 2006.

⁴⁶ Gazifère, Tarifs en vigueur à compter du 1^{er} juillet 2007.

⁴⁷ Pièce SCGM-1, document 5.1, pages 17 à 18.

5.1.2 Emplacement de l'appareil de mesurage et son accès

Gaz Métro détermine l'emplacement de son appareil de mesurage.

Gaz Métro détient, sans frais, tous les droits d'entrée, de passage et d'accès à son appareil de mesurage. Quant au client, il prend les moyens nécessaires pour que Gaz Métro puisse exercer ces droits aux moments suivants :

- en tout temps pour des raisons de sécurité;
- entre 8 h 00 et 21 h 00 du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés ou à toute autre heure convenue avec le client, pour toute autre raison.

Le client ne doit pas nuire à l'accessibilité à l'appareil de mesurage de Gaz Métro.

5.1.3 Appareil de mesurage appartenant au client

Le client peut, sur la tuyauterie qui lui appartient, installer, opérer et entretenir à ses frais son propre appareil de mesurage. L'appareil du client doit cependant être installé en aval de l'appareil de mesurage de Gaz Métro.

L'appareil de mesurage qui appartient au client doit être installé, opéré et entretenu de façon sécuritaire et de manière à ne pas nuire aux activités de Gaz Métro.

5.2 MESURE DU VOLUME DE GAZ NATUREL RETIRÉ

L'appareil de mesurage indique le volume de gaz naturel retiré par le client, soit en unité métrique, soit en unité impériale. Aux fins de la facturation, la mesure du volume en unité impériale est convertie en unité métrique.

Selon le type d'appareil de mesurage utilisé, un facteur multiplicateur, ainsi qu'un facteur de pression, peuvent également être appliqués.

5.3 LECTURE DE L'APPAREIL DE MESURAGE

5.3.1 Lecture par Gaz Métro

Gaz Métro choisit le mode de lecture à utiliser. La lecture de l'appareil de mesurage peut être faite sur place ou au moyen d'un dispositif de lecture à distance.

Par ailleurs, si le client demande un mode de lecture autre que celui qui est choisi par Gaz Métro, cette dernière peut facturer au client les frais réels reliés au mode de lecture demandé par le client.

5.3.2 Fréquence des lectures

Gaz Métro lit l'appareil de mesurage tous les deux mois.

Cependant, dans les cas où le gaz naturel est utilisé à des fins autres que le chauffage de l'espace par les clients à usage domestique ou par les institutions facturés au tarif D₁, Gaz Métro lit l'appareil de mesurage tous les douze mois.

De plus, dans les cas où le gaz naturel est facturé aux tarifs D₄, D₅ ou D₃ et D₅ en combinaison, Gaz Métro lit l'appareil de mesurage tous les jours. Dans le cas où le gaz naturel est facturé au tarif D_M, Gaz Métro lit l'appareil de mesurage tous les mois.

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.

5.3.3 Lecture par le client

Lorsque Gaz Métro n'a pas obtenu de lecture conformément à l'article 5.3.2, elle peut demander au client d'effectuer et de lui transmettre cette lecture.

Par ailleurs, lors de son arrivée à l'adresse de service et lorsque son contrat prend fin, le client doit transmettre, à Gaz Métro, sur demande de cette dernière, une lecture de l'appareil de mesurage.

À défaut, Gaz Métro procède à une estimation du volume retiré, estimation qui peut être révisée lors de l'obtention, par Gaz Métro, d'une lecture de l'appareil de mesurage.

5.4 VOLUME DE GAZ NATUREL RETIRÉ PAR LE CLIENT

Le calcul du volume de gaz naturel retiré se fait en établissant la différence entre deux lectures consécutives de l'appareil de mesurage. À défaut par Gaz Métro d'obtenir une lecture de l'appareil de mesurage avant l'émission de la facture, Gaz Métro estime le volume de gaz naturel retiré pour une période donnée.

5.5 DÉFECTUOSITÉ DE L'APPAREIL DE MESURAGE

Lorsque 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 6.1.3, elle en informe le client dans les meilleurs délais.

En tout temps, le client ou Gaz Métro peut faire une demande de vérification de l'appareil de mesurage en vertu de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*, L.R.C. 1985, c. E-4.

Lorsque le client initie une demande de vérification de l'appareil de mesurage, alors que Gaz Métro ne doute pas de son exactitude, cette dernière est autorisée à lui facturer les frais prévus aux Tarifs si l'appareil de mesurage s'est avéré exact dans les limites permises.

8.2 PROPOSITION DE GAZIFÈRE

Gazifère indique que les textes proposés sont issus de sa pratique interne, des Tarifs et de divers lois et règlements. La proposition du distributeur est libellée comme suit⁴⁸ :

5. MESURAGE

5.1 APPAREILS DE MESURAGE

5.1.1 Appareil de mesure appartenant à Gazifère

Gazifère détermine le type d'appareil de mesure à utiliser au point de livraison au client. Elle installe, opère et entretient un appareil de mesure afin de mesurer le gaz naturel retiré par le client.

Le client ne peut modifier ou altérer l'appareil de mesure de Gazifère.

5.1.2 Emplacement de l'appareil de mesure et son accès

Gazifère détermine l'emplacement de son appareil de mesure.

Gazifère détient, sans frais, tous les droits d'entrée, de passage et d'accès à son appareil de mesure. Quant au client, il prend les moyens nécessaires pour que Gazifère puisse exercer ces droits aux moments suivants :

- en tout temps pour des raisons de sécurité;
- entre 8 h 00 et 21 h 00 du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés ou à toute autre heure convenue avec le client, pour toute autre raison.

Le client ne doit pas nuire à l'accessibilité à l'appareil de mesure de Gazifère.

5.1.3 Appareil de mesure appartenant au client

Le client peut, sur la tuyauterie qui lui appartient, installer, opérer et entretenir à ses frais son propre appareil de mesure. L'appareil du client doit cependant être installé en aval de l'appareil de mesure de Gazifère.

L'appareil de mesure qui appartient au client doit être installé, opéré et entretenu de façon sécuritaire et de manière à ne pas nuire aux activités de Gazifère.

⁴⁸ Pièce GI-1, document 1.6, pages 14 à 15.

5.2 MESURE DU VOLUME DE GAZ NATUREL RETIRÉ

L'appareil de mesurage indique le volume de gaz naturel retiré par le client, soit en unité métrique, soit en unité impériale. Aux fins de la facturation, la mesure du volume en unité impériale est convertie en unité métrique.

Selon le type d'appareil de mesurage utilisé, un facteur de pression peut être appliqué.

5.3 LECTURE DE L'APPAREIL DE MESURAGE

5.3.1 Lecture par Gazifère

Gazifère choisit le mode de lecture à utiliser. La lecture de l'appareil de mesurage peut être faite sur place ou au moyen d'un dispositif de lecture à distance.

Par ailleurs, si le client demande un mode de lecture autre que celui qui est choisi par Gazifère, cette dernière peut facturer au client les frais réels reliés au mode de lecture demandé par le client.

5.3.2 Fréquence des lectures

Gazifère 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.

Gazifère lit l'appareil de mesurage tous les deux mois.

Cependant, dans la mesure du possible, Gazifère lit l'appareil de mesurage tous les jours pour les clients qui prennent en charge leur service de transport ou tous les mois pour les clients desservis en vertu des tarifs 3 à 9.

Lorsque le releveur de compteur n'a pas accès au compteur du client pendant une période de plus de quatre mois de la date du dernier relevé, Gazifère doit prendre les mesures nécessaires pour qu'un relevé de compteur soit fait dans les meilleurs délais.

5.3.3 Lecture par le client

Lorsque Gazifère n'a pas obtenu de lecture conformément à l'article 5.3.2, elle doit transmettre une carte d'autorelevé au client qui est alors tenu de lui transmettre par téléphone cette lecture.

Par ailleurs, lors de son arrivée à l'adresse de service et lorsque son contrat prend fin, le client doit transmettre à Gazifère, sur demande de cette dernière, une lecture de l'appareil de mesurage.

À défaut, Gazifère procède à une estimation du volume retiré, estimation qui peut être révisée lors de l'obtention par Gazifère d'une lecture de l'appareil de mesurage.

5.4 VOLUME DE GAZ NATUREL RETIRÉ PAR LE CLIENT

Le calcul du volume de gaz naturel retiré se fait en établissant la différence entre deux lectures consécutives de l'appareil de mesurage. À défaut par Gazifère d'obtenir une lecture de l'appareil de mesurage avant l'émission de la facture, elle estime le volume de gaz naturel retiré par le client.

5.5 DÉFECTUOSITÉ DE L'APPAREIL DE MESURAGE

Lorsque le client doute de l'exactitude de la mesure de l'appareil de mesurage de Gazifère, il doit l'en aviser dans les meilleurs délais.

Lorsque Gazifère 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.

En tout temps, le client ou Gazifère peut faire une demande de vérification de l'appareil de mesurage en vertu de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*, L.R.C. 1985, c. E-4.

Lorsque le client initie une demande de vérification de l'appareil de mesurage, alors que Gazifère ne doute pas de son exactitude, cette dernière est autorisée à facturer au client les frais prévus aux Tarifs si l'appareil de mesurage s'est avéré exact dans les limites permises.

8.3 PROPOSITION DES INTERVENANTS

À l'article 5.3.2 proposé par Gaz Métro relativement à la fréquence des lectures, UC estime nécessaire qu'il y ait au moins une lecture annuelle de l'appareil de mesurage d'une adresse de service pour confirmer le volume réellement consommé par le client et par souci de sécurité. Le distributeur devrait faire tous les efforts possibles en ce sens, y compris solliciter une lecture du client si nécessaire. L'intervenante soumet toutefois qu'elle n'a pas d'objection à ce que le distributeur soit libéré de cette obligation dans les cas exceptionnels où la lecture est rendue impossible par les faits et gestes d'un client ou d'une tierce partie⁴⁹.

8.4 OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte les textes proposés par les distributeurs pour les articles 5.1.1, 5.1.2, 5.2 et 5.3.1. Quant aux autres articles, elle apporte les modifications qui suivent.

⁴⁹ Argumentation de UC, 16 octobre 2007, page 20.

Article 5.1.3

Pour fins de clarté, la Régie accepte pour les deux distributeurs le texte proposé par Gaz Métro en trois alinéas tel que libellé à la pièce SCGM-1, document 7.

Article 5.3.2

Pour l'article 5.3.2, la Régie retient les arguments de Gaz Métro. Cette dernière a modifié et ajouté certaines dispositions à l'article 5.2 à la page 40 de ses Tarifs⁵⁰ pour refléter ses pratiques opérationnelles et la nouvelle réalité en ce qui a trait au relevé des compteurs⁵¹. La Régie accepte les textes proposés respectivement par les deux distributeurs. Pour fins de clarté, l'ordonnancement des alinéas, tel que présenté par Gazifère, doit être aussi employé pour le texte de Gaz Métro.

La Régie est d'avis qu'il n'est pas nécessaire de codifier, dans les conditions de service, l'obligation d'avoir une lecture annuelle de l'appareil de mesurage. Elle ne retient donc pas la proposition de UC, cette dernière n'ayant pas démontré de façon suffisante la nécessité d'une telle codification. La Régie considère que le principe général énoncé au premier alinéa de l'article, selon l'ordonnancement des alinéas présenté par Gazifère, couvre l'objectif recherché, à savoir la confirmation du volume réellement consommé par le client.

Article 5.3.3

La Régie accepte les textes proposés respectivement par les deux distributeurs pour les premier et troisième alinéas.

Quant au deuxième alinéa, la Régie remplace l'expression « *doit transmettre* » par le verbe « *transmet* » afin d'assurer la concordance avec le caractère facultatif de la lecture de l'appareil de mesurage en vertu de l'article 4.2.1.

Pour fins de clarté, la Régie est d'avis que les deuxième et troisième alinéas doivent être reliés.

⁵⁰ Gaz Métro, Tarifs en vigueur à compter du 1^{er} octobre 2006.

⁵¹ NS, volume 8, pages 80 et 81.

Article 5.4

La Régie accepte pour les deux distributeurs la formulation proposée par Gazifère. Ainsi, elle modifie l'expression « *volume de gaz naturel retiré pour une période donnée* » dans le texte proposé par Gaz Métro par l'expression « *volume de gaz naturel retiré par le client* ».

Article 5.5

La Régie enlève l'expression « *conformément à l'article 6.1.3* » du deuxième alinéa car ceci n'ajoute rien à la compréhension du texte.

En ce qui a trait au quatrième alinéa, la Régie demande aux distributeurs de s'assurer que le client obtienne toute l'information requise pour prendre une décision éclairée avant d'initier une demande de vérification de l'appareil de mesurage. En effet, le distributeur devra informer le client, avant que ce dernier ne poursuive ses démarches, des raisons qui l'amènent à ne pas douter de l'exactitude de l'appareil de mesurage en question et des frais qui pourraient être applicables en vertu des Tarifs, le cas échéant. En conséquence, la Régie accepte le texte proposé avec l'ajout des mots « *en informe le client et* » entre les mots « *ce dernier* » et « *est autorisé à* ».

9. FACTURATION

9.1 PROPOSITION DE GAZ MÉTRO

Gaz Métro soumet que les textes proposés dans le chapitre 6 visent tout ce qui a trait à la facturation du gaz naturel par le distributeur. Ces textes sont issus de sa pratique interne, des Tarifs, du *Code civil du Québec* et de l'article 24 de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*⁵². La proposition du distributeur est libellée comme suit⁵³ :

⁵² Pièce SCGM-1, document 3, page 27.

⁵³ Pièce SCGM-1, document 5.1, pages 19 à 21.

6. FACTURATION

6.1 MODALITÉS DE FACTURATION

6.1.1 Volume de gaz naturel facturé

Gaz Métro facture au client tous les mois, le volume de gaz naturel retiré à l'adresse de service, calculé selon l'article 5.4.

Cependant, Gaz Métro peut facturer tous les deux mois le client résidentiel ou institutionnel qui est facturé au tarif D₁ et qui retire un volume de moins de 1000 m³/année de gaz naturel.

La facturation est établie selon le volume retiré à chaque appareil de mesurage. Toutefois, lorsque Gaz Métro choisit d'utiliser plus d'un appareil de mesurage en un seul point de livraison au client, la facturation est établie selon la somme des volumes retirés à ces différents appareils de mesurage, comme s'il n'y en avait qu'un seul.

Lorsqu'un client sous un tarif autre que le tarif D₁ est facturé selon un volume estimé, sa facture doit être révisée et lui être transmise lorsque le volume réel devient connu.

6.1.2 Obligations contractuelles

Gaz Métro facture au client, le cas échéant et conformément à l'article 4.3.1, une obligation minimale annuelle et/ou une contribution financière pour rentabiliser les investissements conformément aux Tarifs et au contrat.

Lorsque le client demande à Gaz Métro de fermer et sceller l'appareil de mesurage, les frais de base prévus aux Tarifs ne sont plus facturés à partir de la date de fermeture, convenue entre le client et Gaz Métro.

6.1.3 Correction d'une erreur

Lorsque le client constate une erreur sur sa facture, il en informe Gaz Métro.

Lorsque Gaz Métro constate ou est informée d'une erreur sur la facture du client, elle procède à l'analyse de la facture et informe le client des résultats. Si une correction est requise, elle émet une facture corrigée. La facture corrigée remplace toute autre facture émise pour une même période de facturation.

Lorsque la correction donne lieu à un montant dû à Gaz Métro par le client, ce dernier peut étaler ses paiements sur une période équivalente à la période de refacturation et ce, sans supplément de recouvrement, ni intérêts, en autant qu'il respecte les dates convenues de paiement.

6.1.4 Période de facturation visée par la correction

Lorsque la correction de la facturation occasionne un montant à payer par le client, la période visée par la correction rétroactive ne peut excéder trois ans à

partir de la date à laquelle le client est informé des résultats de l'analyse prévue à l'article 6.1.3.

Toutefois, la correction rétroactive s'applique à toute la période affectée par l'erreur dans les cas suivants :

- Gaz Métro n'a pas pu procéder à la lecture de l'appareil de mesure, parce qu'elle n'a pu exercer son droit d'accès à l'appareil de mesure et qu'elle n'a pas, non plus, obtenu cette lecture du client, suivant l'article 5.3.3;
- 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;
- Elle découle d'un dommage intentionnel à l'appareil de mesure de Gaz Métro;
- Le client connaissait ou devait connaître l'erreur de facturation ou le défaut de l'appareil de mesure et a omis d'en informer Gaz Métro.

Lorsque la correction rétroactive donne lieu à un montant dû au client, par Gaz Métro, elle couvre toute la période affectée.

6.2 FACTURE

6.2.1 Émission

À l'exception des cas de fin de contrat, Gaz Métro émet la facture dans un délai maximal de six jours ouvrables suivant :

- le dernier jour du mois; ou
- la date de la lecture de l'appareil de mesure.

6.2.2 Envoi

La facture est envoyée au client le jour ouvrable suivant son émission.

6.2.3 Transmission

Gaz Métro transmet la facture au client tous les mois ou tous les deux mois, conformément à l'article 6.1.1.

La facture est transmise par tout moyen choisi par Gaz Métro, notamment par la poste, à moins que le client ne demande à Gaz Métro de la transmettre électroniquement.

Le client peut demander à Gaz Métro de regrouper ses factures aux fins de leur transmission. Gaz Métro est autorisée à facturer au client les frais réels de ce service. Le cas échéant, Gaz Métro informe le client des frais afférents à ce service, avant qu'elle ne procède au regroupement des factures.

6.2.4 Informations apparaissant sur la facture

La facture doit comporter au moins les éléments suivants :

- Numéro de téléphone de Gaz Métro;
- Numéro de téléphone en cas d'urgence;
- Date de facturation;
- Nom du client;
- Numéro de compte;
- Numéro de compteur;
- Adresse de service;
- Tarif applicable;
- Période facturée;
- Consommation;
- Montant total;
- Montant en arrérage et supplément de recouvrement;
- Date limite de paiement;
- Historique de consommation disponible, s'il y a lieu;
- Obligation minimale annuelle, le cas échéant;
- Montant et date du dernier paiement effectué;
- Montant de la contribution financière demandée au client pour la rentabilisation des investissements, le cas échéant;
- Montant du dépôt et des intérêts versés, le cas échéant.

9.2 PROPOSITION DE GAZIFÈRE

Gazifère indique que les textes proposés, provenant de sa pratique interne et des Tarifs, ne contiennent que des conditions existantes. Elle précise que l'article 6.1.4 relatif à la période de facturation visée par la correction d'une erreur tient également compte du *Code civil du Québec* et de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*. La proposition du distributeur est libellée comme suit⁵⁴ :

6. FACTURATION

6.1 MODALITÉS DE FACTURATION

6.1.1 Volume de gaz naturel facturé

Gazifère facture au client tous les mois, le volume de gaz naturel retiré réel ou estimé à l'adresse de service.

La facturation est établie selon le volume retiré réel ou estimé à chaque appareil de mesurage. Toutefois, lorsque Gazifère choisit d'utiliser plus d'un appareil de mesurage en un seul point de livraison au client, la facturation est établie selon la somme des volumes retirés à ces différents appareils de mesurage, comme s'il n'y en avait qu'un seul.

Lorsqu'un client sous un tarif autre que le tarif 1 ou 2 est facturé selon un volume estimé, sa facture doit être révisée et lui être transmise lorsque le volume réel devient connu.

6.1.2 Obligations contractuelles

Gazifère facture au client, le cas échéant et conformément à l'article 4.3.2, une obligation annuelle minimale et/ou une contribution financière pour rentabiliser les investissements conformément aux Tarifs et au contrat.

Lorsque le client demande à Gazifère de fermer et sceller temporairement l'appareil de mesurage, l'obligation mensuelle minimale prévue aux Tarifs continue de lui être facturée.

6.1.3 Correction d'une erreur

Lorsque le client constate une erreur sur sa facture, il en informe Gazifère.

Lorsque Gazifère constate ou est informée d'une erreur sur la facture du client, elle procède à l'analyse de la facture. Si une correction est requise, elle émet une facture corrigée. La facture corrigée remplace toute autre facture émise pour une même période de facturation.

⁵⁴ Pièce GI-1, document 1.6, pages 16 à 17.

Lorsque la correction donne lieu à un montant dû à Gazifère par le client, ce dernier peut conclure une entente de paiement avec Gazifère pour rembourser les sommes dues et ce, sans supplément de recouvrement, ni intérêts, en autant qu'il respecte les dates convenues de paiement.

6.1.4 Période de facturation visée par la correction

Lorsque la correction de la facturation occasionne un montant à payer par le client, la période visée par la correction rétroactive ne peut excéder trois ans à partir de la date à laquelle Gazifère constate ou est informée de l'erreur en vertu de l'article 6.1.3.

Toutefois, la correction rétroactive s'applique à toute la période affectée par l'erreur dans les cas suivants :

- Gazifère n'a pu procéder à la lecture de l'appareil de mesure, parce qu'elle n'a pu exercer son droit d'accès à l'appareil de mesure et qu'elle n'a pas, non plus, obtenu cette lecture du client suivant l'article 5.3.3;
- Le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesure ou autres appareils de Gazifère, ou utilisé le gaz naturel de Gazifère sans son consentement;
- Elle découle d'un dommage intentionnel à l'appareil de mesure de Gazifère;
- Le client connaissait ou devait connaître l'erreur de facturation ou le défaut de l'appareil de mesure et a omis d'en informer Gazifère.

Lorsque la correction rétroactive donne lieu à un montant dû au client, par Gazifère, elle couvre toute la période affectée.

6.2 FACTURE

6.2.1 Émission

À l'exception des cas de fin de contrat, Gazifère émet la facture dans un délai maximal de six jours ouvrables suivant :

- le dernier jour du mois; ou
- la date de la lecture de l'appareil de mesure.

6.2.2 Envoi

La facture est envoyée au client le jour ouvrable suivant son émission sauf pour les clients facturés selon le système applicable aux compteurs à haute pression. Dans ce cas, la facture est envoyée six jours ouvrables suivant son émission.

6.2.3 Transmission

Gazifère transmet la facture au client tous les mois conformément à l'article 6.1.1.

La facture est transmise par tout moyen choisi par Gazifère, notamment par la poste.

6.2.4 Informations apparaissant sur la facture

La facture doit comporter au moins les éléments suivants :

- Numéro(s) de téléphone de Gazifère;
- Numéro de téléphone en cas d'urgence;
- Date de facturation;
- Nom du client;
- Numéro de compte;
- Adresse de service;
- Adresse de facturation;
- Tarif applicable;
- Période de facturation;
- Consommation;
- Montant total facturé;
- Montant en arrérage et supplément de recouvrement, s'il y a lieu;
- Date d'échéance;
- Montant du dernier paiement effectué;
- Intérêts sur montant du dépôt, s'il y a lieu.

9.3 PROPOSITION DES INTERVENANTS

La FCEI est d'accord avec la proposition de Gaz Métro de limiter la période d'une correction rétroactive de la facturation à trois ans, soit le délai de prescription prévu au *Code civil du Québec*⁵⁵.

OC/ACEF de l'Outaouais demande que l'entente de paiement soit adaptée aux moyens financiers du client et souligne que la période de remboursement prévue dans une telle entente peut être plus longue que la période de refacturation à la suite de la correction d'une erreur sur la facture. En ce qui a trait à la période de facturation visée par la correction, l'intervenant demande que la notion de faute du client soit précisée et que les distributeurs aient le fardeau de démontrer que le client est effectivement celui qui a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesure ou autres appareils du distributeur, ou utilisé le gaz naturel du distributeur sans son consentement. De plus, les distributeurs doivent démontrer que le dommage intentionnel est causé par le client et non par un tiers. Il est également nécessaire de s'assurer que le client avait une connaissance réelle et non présumée de l'erreur de facturation ou du défaut de l'appareil de mesure et a omis d'en informer le distributeur. Finalement, l'intervenant demande que le regroupement des factures soit aussi possible dans le cas de Gazifère et que les informations apparaissant sur la facture soient harmonisées pour les deux distributeurs⁵⁶.

UC recommande que la facture du client au tarif de distribution général soit établie au moins une fois l'an selon le volume réel. Selon cette intervenante, l'obligation d'informer d'une erreur sur la facture doit être réciproque. Lorsque le distributeur constate qu'il y aura vraisemblablement une révision à la facturation, il devrait en aviser le client par un envoi écrit et l'aviser également des motifs de la révision et de la nature des erreurs constatées. La refacturation ou révision de facture doit se faire dans un délai raisonnable et un délai maximum pour ce faire devrait être imposé au distributeur entre le moment du constat et l'envoi d'un avis.

Lorsque la correction de la facture donne lieu à un montant dû au client, UC recommande l'ajout d'une disposition prévoyant qu'un chèque pour le montant total incluant intérêt soit systématiquement émis et envoyé au client dans les 10 jours suivant l'émission d'une facture corrigée. Cette disposition préciserait également les modalités du calcul de l'intérêt.

⁵⁵ Argumentation de la FCEI, 16 octobre 2007, page 5.

⁵⁶ Argumentation d'OC/ACEF de l'Outaouais, 16 octobre 2007, paragraphes 48 à 65.

En ce qui a trait à la période de facturation visée par la correction de la facture, UC ne croit pas opportun que les consommateurs renoncent, dans le cadre des conditions de service, à la prescription du *Code civil du Québec* ou aux dispositions d'autres lois qui sont dans leurs intérêts. Toutefois, afin que le consommateur ne prolonge indûment le paiement des sommes dues et n'oblige les distributeurs à prendre des recours judiciaires de manière systématique pour percevoir ces sommes, UC recommande et croit souhaitable, et ce, dans l'intérêt de la clientèle, qu'il y ait de la part des consommateurs renonciation à la période de prescription légale, pour que celle-ci s'applique non pas à compter de l'émission de procédures judiciaires, mais à compter du moment où il y a émission d'une facture corrigée. Il est également important que le client soit avisé, à même la facture corrigée, des délais dont il dispose pour effectuer le paiement des nouveaux montants dus et que ce délai soit équivalent à la période de refacturation. En dernier lieu, UC suggère de considérer l'inclusion dans les conditions de service des paramètres en vertu desquels le mesurage absent, erroné ou défectueux serait remesuré⁵⁷.

9.4 OPINION DE LA RÉGIE

La Régie accepte les textes proposés par les distributeurs pour les articles 6.2.1 et 6.2.2. Quant aux autres articles, elle apporte les modifications qui suivent.

Article 6.1.1

La Régie accepte les textes proposés respectivement par les deux distributeurs, en appliquant pour les premier et troisième alinéas proposés par Gaz Métro la formulation utilisée par Gazifère, soit la précision que le volume retiré est réel ou estimé, aux fins de clarté pour le client. Elle supprime, en conséquence, au premier alinéa l'expression « *calculé selon l'article 5.4* » qui n'est plus nécessaire.

Article 6.1.2

Pour simplifier le texte, elle modifie le premier alinéa comme suit :

« *Le distributeur facture au client, le cas échéant, une obligation minimale annuelle et/ou une contribution financière visées à l'article 4.3.2.* »

⁵⁷ Argumentation de UC, 16 octobre 2007, pages 21 à 25.

Article 6.1.3

Pour fins de clarté pour le client, la Régie remplace l'expression « *pour une même période de facturation* » utilisée au deuxième alinéa par l'expression « *pour la période de facturation visée* ». Elle ajoute, par ailleurs, à la première phrase de cet alinéa, dans le texte de Gazifère, les mots « *et informe le client des résultats* »⁵⁸.

La Régie accepte le troisième alinéa, tel que modifié par les distributeurs en réponse à la demande d'OC/ACEF de l'Outaouais.

Article 6.1.4

Les propositions des distributeurs sont identiques, à l'exception du point de départ de la correction rétroactive prévue au premier alinéa.

Les distributeurs font état du cadre législatif qu'ils ont pris en compte pour justifier leurs propositions et les distinctions faites entre les premier et deuxième alinéas quant à la période de facturation visée par la correction, lorsque la correction donne lieu à un montant dû au distributeur par le client. Leur argumentaire à ce sujet est soutenable⁵⁹. La Régie prend acte également de leur volonté de couvrir toute la période affectée, lorsque la correction rétroactive donne lieu à un montant dû par le distributeur au client, tel que prévu au troisième alinéa. Elle accepte en conséquence leurs propositions, sous réserve des modifications ci-après.

La Régie juge appropriée et équitable la proposition de Gaz Métro voulant que la correction rétroactive prévue au premier alinéa ait lieu à partir de la date à laquelle le client est informé des résultats de l'analyse prévue à l'article 6.1.3⁶⁰. Par ailleurs, pour éviter toute ambiguïté, la Régie retient la date d'émission de la facture corrigée comme point de départ pour la correction rétroactive. Elle est d'avis que cette condition doit également s'appliquer à Gazifère, compte tenu, en particulier, de l'obligation de Gazifère, tel qu'énoncé plus haut, d'informer le client des résultats de l'analyse visée à l'article 6.1.3.

⁵⁸ NS, volume 9, page 54, lignes 7 à 16.

⁵⁹ Argumentation de Gaz Métro, 21 septembre 2007, pages 34 à 36; argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, pages 37 et 38; réplique de Gaz Métro, 16 novembre 2007, page 10.

⁶⁰ NS, volume 8, pages 169, 193, 194 et 221 à 225; NS, volume 9, pages 164 à 172; NS, volume 10, pages 20 et 21.

Par ailleurs, la Régie juge opportun d'harmoniser, pour les deux distributeurs, l'énoncé introductif du premier alinéa de l'article 6.1.4 avec celui du troisième alinéa de l'article 6.1.3.

En conséquence, la Régie remplace, pour les deux distributeurs, le premier alinéa de l'article 6.1.4 par le suivant :

« Lorsque la correction donne lieu à un montant dû au distributeur par le client, la période visée par la correction rétroactive ne peut excéder trois ans à partir de la date d'émission de la facture corrigée résultant de l'analyse prévue à l'article 6.1.3. »

Pour fins de clarté, la Régie modifie la troisième puce du deuxième alinéa en remplaçant le mot « elle » par le mot « l'erreur ».

La Régie supprime l'expression « ou devait connaître » dans la quatrième puce du deuxième alinéa, car l'application de cette expression pourrait s'avérer aléatoire. La connaissance du client est une question de fait et la Régie juge qu'il y a lieu d'harmoniser le texte avec le principe énoncé à la dernière phrase du paragraphe 2^o (a) de l'article 11.5 des *Conditions de service d'électricité*⁶¹. Par ailleurs, la Régie ne juge pas opportun d'établir, à cet égard, une distinction selon la catégorie d'usage à laquelle UC fait allusion en marge de cet article⁶².

Article 6.2.3

La Régie accepte les textes proposés respectivement par Gaz Métro et par Gazifère car ils reflètent les différences opérationnelles entre ces deux distributeurs. Cependant, elle demande à Gazifère d'examiner la possibilité d'offrir au client l'option de regrouper ses factures, lorsque son nouveau système de facturation sera mis en place. La Régie demande à Gazifère de lui faire rapport de ses conclusions à ce sujet lors d'un prochain dossier tarifaire.

Article 6.2.4

La Régie modifie le texte proposé par Gaz Métro :

- en précisant que la consommation est réelle ou estimée;

⁶¹ Conditions de service d'électricité telles qu'approuvées par la décision D-2008-028 de la Régie de l'énergie.

⁶² Auparavant, l'article 89.1 du *Règlement 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité*, tel que modifié.

- en remplaçant la notion de date limite de paiement par date d'échéance;
- en remplaçant, après l'élément « *Historique de consommation disponible* », l'expression « *s'il y a lieu* » par l'expression « *le cas échéant* ».

La Régie modifie le texte proposé par Gazifère :

- en précisant que la consommation est réelle ou estimée;
- en supprimant, après l'élément « *Montant en arrérage et supplément de recouvrement* », l'expression « *s'il y a lieu* »;
- en ajoutant l'élément « *Obligation minimale mensuelle, le cas échéant* »;
- en remplaçant, après l'élément « *Intérêts sur montant du dépôt* », l'expression « *s'il y a lieu* » par l'expression « *le cas échéant* ».

La Régie souligne qu'il est de pratique courante de préciser sur la facture qu'une consommation est réelle ou estimée. En outre, elle est d'avis que la notion de « *cas échéant* », en opposition à la notion de « *s'il y a lieu* », ne confère pas une discrétion au distributeur.

D'autre part, malgré les arguments présentés par Gaz Métro pour l'utilisation de la notion de « *date limite de paiement* »⁶³, la Régie retient la notion de « *date d'échéance* » qui reflète plus précisément la notion généralement acceptée de paiement à l'intérieur d'une échéance donnée. De plus, la notion de « *date limite* » évoque la possibilité de suspension immédiate du service dès le non-respect de cette date, ce qui n'est pas l'objet de l'article 6.2.4. La notion de « *date d'échéance* » est par ailleurs utilisée par Gaz Métro dans ses Tarifs⁶⁴.

Dans le cas de Gazifère, la Régie demande que l'élément « *Montant en arrérage et supplément de recouvrement* » soit en tout temps sur la facture comme le propose Gaz Métro. Elle souligne, par ailleurs, que l'élément « *Obligation minimale mensuelle* » figure sur la facture actuelle des clients aux tarifs 1 et 2 du distributeur.

La Régie note que le texte proposé par Gazifère tient compte du libellé actuel de sa facture et de sa pratique interne et que l'ajout des informations similaires à Gaz Métro impliquerait des coûts importants pour cette dernière⁶⁵. Elle accepte sa proposition avec les modifications mentionnées ci-dessus.

⁶³ NS, volume 10, pages 59 à 61.

⁶⁴ Tarifs de Gaz Métro, articles 8.1 et 8.2, page 41.

⁶⁵ NS, volume 9, pages 69 et 70.

La Régie prend acte de l'ouverture de Gazifère à ajouter les éléments « *Numéro de compteur* » et « *Historique de la consommation* » sur sa facture lorsque son nouveau système de facturation sera mis en place. Elle ne retient pas, cependant, l'argument de Gazifère sur l'inutilité d'y inclure les éléments « *Montant de la contribution financière* » et « *Montant du dépôt* »⁶⁶. La Régie demande donc à Gazifère d'ajouter les quatre éléments « *Numéro de compteur* », « *Historique de la consommation* », « *Montant de la contribution financière* » et « *Montant du dépôt* » sur sa facture lorsque son nouveau système de facturation sera mis en place et de lui faire rapport lors d'un dossier tarifaire pour inclusion dans ses conditions de service.

10. PAIEMENT

10.1 PROPOSITION DE GAZ MÉTRO

Gaz Métro soumet que le chapitre 7 de sa proposition de conditions de service vise à régir les diverses questions qui pourraient survenir quant au paiement des factures de gaz naturel. Les textes proposés sont issus de sa pratique interne et des Tarifs et tiennent compte du *Code civil du Québec*⁶⁷. Ces textes sont libellés comme suit⁶⁸ :

7. PAIEMENT

7.1 DATE LIMITE

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. Cependant, dans le cas d'un regroupement de factures prévu à l'article 6.2.3, le délai peut être inférieur à douze jours ouvrables, puisque chaque facture conserve sa propre date limite de paiement.

Le client doit acquitter le montant total à payer qui apparaît sur la facture au plus tard à la date limite de paiement qui y est indiquée.

En tout temps, le client peut contacter Gaz Métro afin de lui proposer une entente de paiement visant à répartir le paiement des sommes dues impayées à la date limite de paiement, en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période visée par l'accord.

⁶⁶ Argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, pages 39 et 40.

⁶⁷ Pièce SCGM-1, document 3, page 32.

⁶⁸ Pièce SCGM-1, document 5.1, pages 22 à 23.

7.2 MODALITÉS

7.2.1 Façons d'effectuer le paiement

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 la poste (pour les chèques et mandats);
- En personne au siège social de Gaz Métro, situé au 1717, rue du Havre, Montréal.

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

Gaz Métro est autorisée à facturer au client les frais prévus aux Tarifs pour chaque chèque retourné par une institution financière, sauf en cas d'erreur imputable à Gaz Métro.

7.2.2 Interdiction de compensation

Le 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.

7.2.3 Mode de paiements égaux

7.2.3.1 Modalités

Le client dont le service de gaz naturel est facturé, selon un cycle, tous les mois ou tous les deux mois, selon les dates de lecture déterminées par Gaz Métro, et qui, au moment où il en fait la demande, n'a pas de solde impayé à la date limite de paiement, peut bénéficier, en tout temps et sans frais additionnels, du mode de paiements égaux.

Gaz Métro établit le montant de la mensualité au moment de l'adhésion du client au mode de paiements égaux.

La mensualité est révisée au moins une fois l'an, soit en juin ou juillet.

Gaz Métro informe le client par écrit du montant de la mensualité lors de son établissement ou de sa révision, le cas échéant. Elle l'informe également des modalités applicables au mode de paiements égaux.

7.2.3.2 Fin du mode de paiements égaux

Le client qui ne désire plus se prévaloir du mode de paiements égaux doit en informer Gaz Métro et peut le faire en tout temps, sans préavis. La fin

du mode de paiements égaux prend effet sur la prochaine facture du client.

Gaz Métro peut mettre fin au mode de paiements égaux à compter du deuxième mois consécutif où elle reçoit le paiement de la mensualité après la date limite de paiement. Le client est informé de la fin du mode de paiements égaux par le biais de la facture.

7.3 RESPONSABILITÉ

7.3.1 Contrat écrit

Tous les clients ayant conclu un même contrat sont solidairement responsables du paiement total des factures de gaz naturel.

7.3.2 Autre contrat

Tous 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.

10.2 PROPOSITION DE GAZIFÈRE

Gazifère indique que les textes proposés dans le chapitre 7 ne contiennent aucune nouvelle condition et tirent leur origine de sa pratique interne et des Tarifs. Elle précise que, dans le cadre de la rédaction de certains de ces textes, elle a également pris en considération diverses dispositions du *Code civil du Québec*. La proposition du distributeur est libellée comme suit⁶⁹ :

7. PAIEMENT

7.1 DATE D'ÉCHÉANCE

Il doit s'écouler au moins quinze jours entre la date de facturation et la date d'échéance indiquée sur la facture.

Le client doit acquitter le montant total facturé qui apparaît sur la facture au plus tard à la date d'échéance qui y est indiquée.

En tout temps, le client peut contacter Gazifère afin de lui proposer une entente de paiement visant à répartir le paiement des sommes dues, impayées à la date d'échéance, en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période visée par l'accord.

⁶⁹ Pièce GI-1, document 1.6, pages 18 à 19.

7.2 MODALITÉS

7.2.1 Façons d'effectuer le paiement

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 la poste (pour les chèques et mandats);
- En personne au siège social de Gazifère situé au 706, boulevard Gréber, Gatineau.

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

Gazifère est autorisée à facturer au client les frais prévus aux Tarifs pour chaque chèque retourné par une institution financière, sauf en cas d'erreur imputable à Gazifère.

7.2.2 Interdiction de compensation

Le client ne peut, sans entente écrite à cet effet avec Gazifère, déduire de son paiement une somme qui lui est due par Gazifère ou une réclamation qu'il prétend avoir contre cette dernière.

7.2.3 Mode de paiements étalés

7.2.3.1 Modalités

Le client utilisant le gaz naturel pour fins de chauffage au tarif 1 ou 2 et qui, au moment où il en fait la demande, n'a pas de solde impayé à la date d'échéance, peut bénéficier, en tout temps et sans frais additionnels, du mode de paiements étalés selon les modalités établies par Gazifère.

Le mode de paiements étalés est établi sur une période de onze mois s'échelonnant du mois de septembre de l'année en cours jusqu'au mois de juillet de l'année suivante.

Gazifère établit le montant du versement au moment de l'adhésion du client au mode de paiements étalés.

Le montant du versement est révisé deux fois l'an, soit en mars ou avril et en septembre lorsque Gazifère établit le montant du versement pour l'année qui vient.

Le solde du mode de paiements étalés est débité ou crédité en juillet. Au mois d'août, le client paie sa consommation du mois. Le mode de paiements étalés recommence en septembre de chaque année.

Gazifère informe le client du montant du versement lors de son établissement ou de sa révision, le cas échéant, en l'indiquant sur la facture.

7.2.3.2 Fin du mode de paiements étalés

Le client qui ne désire plus se prévaloir du mode de paiements étalés doit en informer Gazifère et peut le faire en tout temps, sans préavis. La fin du mode de paiements étalés prend effet sur la prochaine facture du client.

Gazifère peut mettre fin au mode de paiements étalés à compter du deuxième mois consécutif où elle reçoit le paiement du versement après la date d'échéance. Gazifère en informe le client verbalement.

7.3 RESPONSABILITÉ

7.3.1 Contrat écrit

Tous les clients ayant conclu un même contrat sont solidairement responsables du paiement total des factures de gaz naturel.

7.3.2 Autre contrat

Tous 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.

10.3 PROPOSITION DES INTERVENANTS

OC/ACEF de l'Outaouais demande que le délai de paiement soit harmonisé à au moins 12 jours ouvrables pour les deux distributeurs et que le délai de grâce de trois jours dont bénéficie la clientèle de Gaz Métro, avant qu'un supplément de recouvrement ne soit facturé, soit inclus dans le texte des conditions de service des deux distributeurs. L'intervenant soumet qu'aucuns frais ne devraient être facturés en cas de chèque retourné pour insuffisance de fonds. Le client doit pouvoir bénéficier de la compensation lorsqu'il est établi qu'une somme lui est due par le distributeur. OC/ACEF de l'Outaouais souhaite que le mode de paiement étalé soit offert à tous les clients domestiques de Gazifère et non pas seulement à ceux qui utilisent le gaz naturel pour fins de chauffage. Selon lui, les distributeurs doivent aussi informer leurs clients de la possibilité de conclure une entente

de paiement afin d'éviter que ces derniers n'aient plus accès au mode de paiements égaux ou étalés⁷⁰.

UC est d'avis que le client devrait être informé que le distributeur a mis fin au mode de paiements égaux, par l'envoi d'un avis sous pli séparé de la facture ou par un appel téléphonique.

L'UMQ considère que les frais reliés aux chèques retournés doivent être facturés au client responsable, peu importe le type de clientèle dont celui-ci serait issu⁷¹.

Les commentaires des intervenants relatifs à la capacité de payer du client sont traités avec l'entente de paiement à la section 12 de la présente décision.

10.4 OPINION DE LA RÉGIE

La Régie constate que les textes proposés par les distributeurs reflètent leurs Tarifs et leur pratique interne.

La Régie accepte les textes proposés par les deux distributeurs pour les articles 7.2.2, 7.3.1 et 7.3.2. Quant aux autres articles, elle apporte les modifications et émet les commentaires ci-après.

Article 7.1

Pour les motifs exposés à la section 9.4, le titre de l'article proposé par Gaz Métro est modifié par « *Date d'échéance* ».

Pour fins de précision, la Régie ajoute l'expression « *qui y est indiquée* » à la fin du premier alinéa du texte proposé par Gaz Métro.

Afin de simplifier le texte, la Régie modifie le troisième alinéa proposé par les deux distributeurs comme suit :

⁷⁰ Argumentation d'OC/ACEF de l'Outaouais, 16 octobre 2007, paragraphes 66 à 78.

⁷¹ Argumentation de l'UMQ, 16 novembre 2007, paragraphes 20 et 21.

« *En tout temps, le client peut contacter le distributeur afin de lui proposer une entente de paiement tel que prévu à l'article 9.1* ».

Article 7.2.1

La Régie change le titre de l'article à « *Modes de paiement* » qui est une terminologie couramment utilisée. Elle enlève la référence à l'adresse du distributeur à la troisième puce du premier alinéa car cette information, apparaissant déjà sur les factures, n'est pas nécessaire dans les conditions de service.

Afin de ne pas pénaliser le client par un délai de traitement de la facture et pour tenir compte de la possibilité que le paiement ne soit effectué que pour une partie de la facture seulement, la Régie modifie le texte du deuxième alinéa proposé par les distributeurs, afin qu'il se lise comme suit :

« *Peu importe le mode de paiement choisi, la date de paiement correspond à la date à laquelle le distributeur reçoit le paiement du client.* »

Pour fins de clarté, la Régie remplace l'expression « *est autorisée à facturer au client* » du troisième alinéa par l'expression « *facture au client* ».

Article 7.2.2

La Régie est d'avis, comme l'ont souligné les distributeurs, que tous les clients ont l'obligation de payer les tarifs fixés par elle, conformément aux articles 53 et 54 de la Loi. À cet égard, la Régie juge préférable que le paiement ayant trait à cette obligation soit effectué séparément de toute somme qui pourrait être due à un client par le distributeur. Cette obligation est par ailleurs comparable à celle contenue aux *Conditions de service d'électricité*⁷².

La Régie accepte les textes proposés par les distributeurs.

⁷² Conditions de service d'électricité telles qu'approuvées par la décision D-2008-028 de la Régie de l'énergie, article 11.8.

Article 7.2.3

La Régie accepte la notion de « *mode de paiements égaux* » proposée par Gaz Métro et la notion de « *mode de paiements étalés* » proposée par Gazifère, car elles reflètent leur réalité opérationnelle.

Article 7.2.3.1

Gaz Métro précise en preuve qu'elle a des communications avec sa clientèle visant à l'informer des modalités précises du mode de paiements égaux qui ne sont pas inscrites aux Tarifs actuels⁷³.

La Régie ne peut accepter que des modalités applicables au mode de paiements égaux soient hors des Tarifs ou des conditions de service et établies à la discrétion du distributeur. Ces modalités doivent être examinées par la Régie et, le cas échéant, incluses dans les conditions de service du distributeur. La Régie demande donc à Gaz Métro de déposer ces modalités pour examen et approbation avant qu'elle ne statue définitivement sur ce sujet.

Quant à Gazifère, pour les mêmes motifs que ceux évoqués pour Gaz Métro, la Régie demande également à Gazifère de déposer les modalités applicables au mode de paiements étalés pour examen et approbation avant qu'elle ne statue définitivement sur ce sujet.

La Régie retranche l'expression « *lorsque Gazifère établit le montant du versement pour l'année qui vient* » du quatrième alinéa proposé, car cette condition est prévue au cinquième alinéa qui suit.

Article 7.2.3.2

Pour fins de clarté et basé sur la réplique de Gaz Métro à UC⁷⁴, la Régie modifie le deuxième alinéa proposé par Gaz Métro comme suit :

« Le distributeur peut mettre fin au mode de paiements égaux à compter du deuxième mois consécutif où il reçoit le paiement de la mensualité après la date d'échéance. Le client est informé de la fin du mode de paiements égaux par le biais de la facture. »

⁷³ NS, volume 10, pages 71 et 72.

⁷⁴ Réplique de Gaz Métro, 16 novembre 2007, page 12.

Pour les mêmes motifs, la Régie modifie le deuxième alinéa du texte proposé par Gazifère comme suit :

« Le distributeur peut mettre fin au mode de paiements étalés à compter du deuxième mois consécutif où il reçoit le paiement de la mensualité après la date d'échéance. Le client est informé de la fin du mode de paiements étalés par le biais de la facture. »

La Régie accepte, pour le moment, que Gazifère informe verbalement le client de la fin du mode de paiements étalés pour les raisons évoquées par cette dernière en argumentation⁷⁵. Toutefois, elle demande à Gazifère de considérer l'ajout de l'avis de fin du mode de paiements étalés sur la facture du client, lorsque son nouveau système de facturation sera mis en place, et de lui faire rapport lors d'un prochain dossier tarifaire. À défaut, elle demande que cet avis soit au moins envoyé au client par un écrit distinct de la facture.

Articles 7.2.3, 7.2.3.1 et 7.2.3.2

La Régie retranche les titres des articles 7.2.3.1 et 7.2.3.2 proposés par les deux distributeurs et regroupe toutes les dispositions sous l'article 7.2.3.

11. DÉPÔT

11.1 PROPOSITION DE GAZ MÉTRO

Gaz Métro soumet que le chapitre 8 prévoit les modalités selon lesquelles un dépôt sera exigé d'un client pour la fourniture du service de gaz naturel. Le distributeur précise que ce chapitre est, en grande partie, fondé sur l'Ordonnance sur les dépôts et reprend également sa pratique actuelle. Gaz Métro souligne que l'ensemble de sa politique sur les dépôts se retrouve dorénavant dans le texte des conditions de service⁷⁶. Les textes proposés sont libellés comme suit⁷⁷ :

⁷⁵ Argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, pages 46 et 47.

⁷⁶ Argumentation de Gaz Métro, 21 septembre 2007, page 41.

⁷⁷ Pièce SCGM-1, document 5.1, pages 24 à 26.

8. DÉPÔT

8.1 EXIGIBILITÉ

Lorsque Gaz Métro exige un dépôt pour le service de gaz naturel à une adresse de service, elle doit informer le client des raisons le justifiant.

Lorsque Gaz Métro exige un dépôt d'un client, ce dernier peut satisfaire à cette exigence en versant tout montant en argent ou une autre garantie équivalente, pour garantir le paiement des services de gaz naturel.

Lorsque 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.

8.1.1 Usage domestique

8.1.1.1 Demande de service de gaz naturel

Au moment de la demande de service, Gaz Métro peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- Le client ne fournit pas les informations obligatoires suivantes requises conformément à l'article 4.2.1 : nom et prénom, date de naissance et dernière adresse occupée au cours des douze mois précédant la demande;
- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement.

8.1.1.2 En cours de contrat

Gaz Métro peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- Le client dont le service de gaz naturel a été interrompu par Gaz Métro en raison du non-paiement de la facture à sa date limite de paiement;

Toutefois, Gaz Métro n'exige pas de dépôt du client utilisant le gaz naturel à des fins de chauffage de l'espace si l'interruption de service pour non-paiement et la demande de remise en service surviennent toutes deux entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante;

- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement.

8.1.2 Autres usages

8.1.2.1 Demande de service de gaz naturel

Au moment de la demande de service, Gaz Métro peut exiger un dépôt lorsqu'elle le juge requis, suite à une évaluation du crédit du demandeur.

8.1.2.2 En cours de contrat

Gaz Métro peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- Le client a fait défaut de payer une facture de gaz naturel à sa date limite de paiement, au cours des douze derniers mois;
- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gaz Métro, ou utilisé le gaz naturel de Gaz Métro sans son consentement;
- Le 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.

8.2 MONTANT

Le montant du dépôt exigé par Gaz Métro est déterminé en fonction de l'estimation ou de l'historique des volumes retirés à l'adresse de service au cours d'une période de douze mois.

8.2.1 Usage domestique

Lorsque le service du client est interrompu pour non-paiement, conformément à l'article 9.4.3, pour une première fois au cours des douze derniers mois, le montant du dépôt n'excède pas le montant de la facture la plus élevée au cours d'une période de douze mois.

Dans toute autre situation, le montant du dépôt n'excède pas la somme des montants des deux factures consécutives les plus élevées au cours d'une période de douze mois.

8.2.2 Autres usages

Le montant du dépôt n'excède pas la somme des montants des deux factures consécutives les plus élevées au cours d'une période de douze mois.

8.3 VERSEMENT

Le dépôt en argent doit être versé à Gaz Métro selon les modalités de paiement prévues à l'article 7.2.1. Le versement de toute autre garantie se fait selon des modalités applicables à cette garantie. Gaz Métro confirme par écrit le versement du dépôt.

Lorsque l'appareil de mesurage est fermé et scellé, le dépôt doit être versé avant que l'appareil de mesurage ne soit descellé et ouvert par Gaz Métro.

Lorsque l'appareil de mesurage n'est pas fermé ni scellé, le dépôt doit être versé dans le délai indiqué par Gaz Métro, selon les modalités prévues au chapitre 7.

Gaz Métro doit verser tout dépôt en argent dans un compte en fidéicommiss.

8.4 DÉLAI DE CONSERVATION

Le délai de conservation initial d'un dépôt est de :

- 12 mois consécutifs, s'il s'agit d'un client qui utilise le gaz naturel pour un usage domestique;
- 36 mois consécutifs, s'il s'agit d'un client qui utilise le gaz naturel pour un autre usage.

Lorsque le client fait défaut de payer au moins une facture de gaz naturel à la date limite de paiement durant la période de conservation du dépôt, Gaz Métro renouvelle le délai de conservation du dépôt pour une durée équivalente au délai de conservation initial.

8.5 INTÉRÊT SUR LE DÉPÔT EN ARGENT

8.5.1 Taux d'intérêt

Le dépôt produit des intérêts qui appartiennent au client.

Le taux d'intérêt annuel sur le dépôt est établi le 1^{er} 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 %.

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

8.5.2 Paiement de l'intérêt

Durant la période de conservation du dépôt, Gaz Métro crédite les intérêts produits par le dépôt sur la première facture émise en début de chaque année civile.

8.6 UTILISATION OU REMISE AU CLIENT

8.6.1 Remise du dépôt

Au plus tard dans les 30 jours de l'expiration du délai de conservation du dépôt, Gaz Métro doit rembourser au client, par chèque, la totalité de son dépôt en argent avec les intérêts produits non encore crédités ou remettre au client les garanties non échues qu'elle détient.

8.6.2 Utilisation du dépôt

8.6.2.1 En cours de contrat

En cours de contrat et malgré une demande du client à cet effet, Gaz Métro ne peut appliquer le dépôt sur une facture de gaz naturel.

Cependant, en cas d'interruption de service pour non-paiement, tel que prévu à l'article 9.4.3, si la facture émise suite à l'interruption pour non-paiement est impayée à la date limite de paiement, Gaz Métro peut, sans préjudice à ses autres droits et recours, appliquer par compensation le dépôt en argent ou le produit de la réalisation de toute garantie fournie par le client.

8.6.2.2 En cas de fin de contrat

Lorsque la fin d'un contrat est survenue conformément à l'article 4.9, Gaz Métro peut, sans préjudice à ses autres droits et recours, appliquer par compensation le dépôt en argent ou le produit de la réalisation de toute garantie fournie sur une facture impayée par le client.

Après application sur la facture impayée, le solde du dépôt en argent est remis au client, ainsi que toutes les garanties non échues.

11.2 PROPOSITION DE GAZIFÈRE

Gazifère soumet que les textes proposés dans le chapitre 8 sont essentiellement issus de l'Ordonnance sur les dépôts alors que quelques-uns d'entre eux proviennent plutôt de sa pratique interne⁷⁸. Elle précise que, dans le cadre de la rédaction de ces textes, elle a également tenu compte de diverses lois. Sous réserve de quelques modifications et ajouts, elle demande à la Régie de reconduire les termes de l'Ordonnance sur les dépôts. La proposition du distributeur est libellée comme suit⁷⁹ :

⁷⁸ Argumentation de Gazifère, 17 septembre 2007, pages 47 et 71.

⁷⁹ Pièce GI-1, document 1.6, pages 20 à 22.

8. DÉPÔT

8.1 EXIGIBILITÉ

Lorsque Gazifère exige un dépôt pour le service de gaz naturel à une adresse de service, elle doit informer le client des raisons le justifiant.

Lorsque Gazifère exige un dépôt d'un client, ce dernier peut satisfaire à cette exigence en versant tout montant en argent ou une autre garantie équivalente, pour garantir le paiement des services de gaz naturel.

Lorsque Gazifère exige un dépôt d'un individu, ce dernier doit lui fournir son numéro d'assurance sociale. Gazifère n'utilisera le numéro d'assurance sociale qu'à des fins fiscales.

8.1.1 Usage domestique

8.1.1.1 Demande de service de gaz naturel

Au moment de la demande de service, Gazifère peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- Le client a, dans le passé, fait défaut de payer régulièrement à échéance ses factures de gaz naturel;
- Le client ne fournit pas les informations obligatoires suivantes requises conformément à l'article 4.2.1 : nom et prénom, date de naissance et dernière adresse occupée au cours des douze mois précédant la demande;
- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gazifère, ou utilisé le gaz naturel de Gazifère sans son consentement.

8.1.1.2 En cours de contrat

Gazifère peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- Le client dont le service de gaz naturel a été interrompu par Gazifère en raison du non paiement de la facture à sa date d'échéance.

Toutefois, Gazifère n'exige pas de dépôt du client utilisant le gaz naturel à des fins de chauffage de l'espace si l'interruption de service pour non paiement et le paiement des sommes impayées lors de la demande de remise en service surviennent toutes deux entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante;

- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gazifère, ou utilisé le gaz naturel de Gazifère sans son consentement.

8.1.2 Autres usages

8.1.2.1 Demande de service de gaz naturel

Au moment de la demande de service, Gazifère peut exiger un dépôt.

8.1.2.2 En cours de contrat

Gazifère peut exiger un dépôt dans les cas suivants :

- Le client a fait défaut de payer une facture de gaz naturel à sa date d'échéance au cours des douze derniers mois;
- Le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils de Gazifère, ou utilisé le gaz naturel de Gazifère sans son consentement;
- Le client s'est prévalu 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;
- Lorsqu'un certificat d'exécution complète d'une proposition ou d'un arrangement ou un jugement a été émis et/ou rendu en rapport avec le client qui s'est prévalu 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.

8.2 MONTANT

Le montant du dépôt exigé par Gazifère est déterminé en fonction d'une estimation, ou encore basé sur l'historique des volumes retirés à l'adresse de service au cours d'une période de douze mois.

Le montant du dépôt n'excède pas la somme des montants des deux factures consécutives les plus élevées au cours des douze derniers mois.

8.3 VERSEMENT

Le dépôt en argent doit être versé à Gazifère selon les modalités prévues aux articles 7.2.1 et 7.2.2. Le versement de toute autre garantie se fait selon des modalités applicables à cette garantie. Gazifère confirme par écrit, à la demande du client, le versement du dépôt.

Lorsque l'appareil de mesurage est fermé et scellé, le dépôt doit être versé avant que l'appareil de mesurage ne soit descellé et ouvert par Gazifère.

Lorsque l'appareil de mesurage n'est pas fermé ni scellé, le dépôt doit être versé dans le délai indiqué par Gazifère.

Gazifère doit verser tout dépôt en argent dans un compte en fidéicommiss.

8.4. DÉLAI DE CONSERVATION

Le délai de conservation initial d'un dépôt est de :

- 12 mois consécutifs, s'il s'agit d'un client qui utilise le gaz naturel pour un usage domestique;
- 36 mois consécutifs, s'il s'agit d'un client qui utilise le gaz naturel pour un autre usage.

Lorsque le client fait défaut de payer au moins une facture de gaz naturel à la date d'échéance durant la période de conservation du dépôt, Gazifère renouvelle le délai de conservation du dépôt pour une durée équivalente au délai de conservation initial.

8.5 INTÉRÊT SUR LE DÉPÔT EN ARGENT

8.5.1 Taux d'intérêt

Le dépôt produit des intérêts qui appartiennent au client.

Le taux d'intérêt annuel sur le dépôt est établi le 1^{er} janvier de chaque année de la façon suivante : 97% multiplié par le taux préférentiel du banquier de Gazifère à cette date moins 2,5%.

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

8.5.2 Paiement de l'intérêt

Durant la période de conservation du dépôt, Gazifère crédite les intérêts produits par le dépôt sur la facture émise à la date anniversaire du dépôt.

8.6 UTILISATION

En cours de contrat et malgré une demande du client à cet effet, Gazifère ne peut appliquer le dépôt sur une facture de gaz naturel.

Cependant, en cas d'interruption de service pour non paiement, tel que prévu à l'article 9.4.2, si la facture émise suite à l'interruption pour non paiement est impayée à la date d'échéance, Gazifère peut, sans préjudice à ses autres droits et recours, appliquer par compensation le dépôt en argent ou le produit de la réalisation de toute garantie fournie par le client.

8.7 REMBOURSEMENT

8.7.1 En cours de contrat

Dans les 30 jours de l'expiration du délai de conservation du dépôt, Gazifère doit rembourser au client la totalité de son dépôt en argent avec les intérêts produits non encore crédités ou remettre au client les garanties non échues qu'elle détient. Ce remboursement peut se faire par chèque si le client le demande.

8.7.2 En cas de fin de contrat

Gazifère peut, sans préjudice à ses autres droits et recours, appliquer par compensation le dépôt en argent ou le produit de la réalisation de toute garantie fournie sur une facture impayée par le client. Après application sur la facture impayée, le solde du dépôt en argent est remis au client, ainsi que toutes les garanties non échues.

11.3 PROPOSITION DES INTERVENANTS

La FCEI propose à la Régie l'emploi de critères plus précis afin d'évaluer le risque que représente un client avant de lui exiger un dépôt. L'intervenante réfère à la pratique des dépôts adoptée dans les conditions de service d'électricité. À l'égard du montant de dépôt exigé, l'intervenante souhaite que l'application proposée pour les clients à autres usages soit la même que pour les clients à usage domestique⁸⁰. La FCEI est d'accord avec la formule proposée par les distributeurs pour l'établissement du taux d'intérêt annuel sur le dépôt en argent, sauf pour ce qui est de la réduction du taux de 2,5 %⁸¹.

OC/ACEF de l'Outaouais suggère l'ajout d'un texte à l'article 8.1 informant que le client a le choix de ne pas fournir son numéro d'assurance sociale (NAS) et que ce refus doit être communiqué au distributeur par écrit⁸². L'intervenant recommande le rejet de la proposition de Gazifère d'exiger un dépôt sur la base des habitudes antérieures de paiement du client, dans le cas d'une demande de service de gaz naturel pour un usage domestique⁸³. Concernant le montant du dépôt prévu à l'article 8.2.1 proposé par Gaz Métro et à l'article 8.2, deuxième alinéa, proposé par Gazifère, quoiqu'il privilégie la formulation proposée par Gaz Métro par rapport à celle proposée par Gazifère, OC/ACEF de l'Outaouais suggère que les textes proposés par les distributeurs soient remplacés par un texte applicable aux deux distributeurs et précisant que dans toute situation, le montant

⁸⁰ Argumentation de la FCEI, 16 octobre 2007, pages 5 et 6.

⁸¹ Pièce FCEI-5-6, page 5.

⁸² Argumentation d'OC/ACEF de l'Outaouais, 16 octobre 2007, paragraphes 80 et 81, page 15.

⁸³ Pièce OC/ACEF-2, document 4, acétate 5.

du dépôt n'excède jamais le montant d'une consommation mensuelle moyenne⁸⁴. Quant à l'utilisation qui peut être faite du dépôt, l'intervenante demande qu'un client à usage domestique en difficulté de paiement puisse demander aux distributeurs d'appliquer le dépôt sur une facture de gaz naturel afin d'éviter une interruption de service, le cas échéant⁸⁵.

UC souligne qu'il n'est pas toujours nécessaire de compléter un feuillet T-5 pour lequel le NAS est généralement requis. L'intervenante soumet que le guide fédéral de déclaration de revenu de placement (2005) indique qu'un tel feuillet n'est pas requis si le montant total pour l'année des sommes versées à un seul bénéficiaire n'excède pas 50 \$ et que peu de dépôts peuvent générer une somme d'intérêt supérieure à ce montant. UC recommande donc l'abrogation pure et simple du texte traitant du NAS. Toutefois, compte tenu des témoignages des distributeurs lors de l'audience, UC propose le texte suivant en remplacement du texte proposé au troisième alinéa de l'article 8.1 : « *Lorsque [le distributeur] exige un dépôt d'un individu, ce dernier pourrait devoir lui fournir son numéro d'assurance sociale. [Le distributeur] n'utilisera le numéro d'assurance sociale qu'à des fins fiscales.* ». De plus, à défaut d'inclure dans les dispositions la notion de caution ou de garantie, UC recommande de préciser au deuxième alinéa de l'article 8.1 que la garantie équivalente peut être offerte par le client ou par un tiers⁸⁶. Par ailleurs, l'intervenante note que le libellé de l'article 8.2 relatif au montant du dépôt exigé est rédigé de sorte que ce montant n'excède pas une certaine somme. Elle conclut que les distributeurs conservent une discrétion totale et pourraient exiger un montant moindre que la somme des montants des deux factures consécutives les plus élevées au cours d'une période de 12 mois. Elle demande que le dépôt soit appliqué sur une facture de gaz naturel dans le cas où une facture d'un client demeure impayée au-delà du délai stipulé pour le paiement ou si le client le demande⁸⁷. Quant aux intérêts sur les dépôts en argent prévus à l'article 8.5, UC recommande que, dans la mesure du possible, le traitement de ces intérêts soit le même pour les distributeurs gaziers que pour le distributeur d'électricité et que cette information soit facilement accessible pour le consommateur⁸⁸.

⁸⁴ Argumentation d'OC/ACEF de l'Outaouais, 16 octobre 2007, paragraphe 88.

⁸⁵ *Ibid.* au paragraphe 91.

⁸⁶ Argumentation de UC, 16 octobre 2007, pages 26 et 27.

⁸⁷ Pièce UC-2, texte révisé des conditions de service de UC.

⁸⁸ Argumentation de UC, 16 octobre 2007, pages 28 et 29.

L'UMQ souligne notamment que l'opportunité offerte de fournir un dépôt pour obtenir le service de gaz naturel sans avoir à fournir certaines informations pertinentes apparaît suffisante pour répondre aux préoccupations relatives à la vie privée, exprimées par les associations de consommateurs⁸⁹.

11.4 OPINION DE LA RÉGIE

La Régie constate que les textes proposés par les distributeurs reflètent leur pratique opérationnelle et certaines des conditions de l'Ordonnance sur les dépôts.

Selon la Régie, la preuve au dossier n'est pas suffisante pour qu'elle impose à Gaz Métro de préciser dans ses conditions de service, comme le propose la FCEI, des critères précis afin d'évaluer le risque que représente un client avant de lui exiger un dépôt.

La Régie accepte que Gazifère n'exige pas une évaluation du crédit du client en raison du fait que les coûts de l'instauration d'une nouvelle pratique d'évaluation du crédit pour l'ensemble de sa clientèle seraient disproportionnés, selon la preuve, par rapport aux avantages qui pourraient en résulter pour quelques clients⁹⁰.

La Régie note que les deux distributeurs retirent la notion de « *fraude* » en précisant que les cas de fraudes vécus sont adéquatement décrits par la référence faite aux notions de « *manipulation* » par le client et « *d'utilisation sans le consentement du distributeur* »⁹¹. De plus, ce retrait fait suite aux commentaires des intervenants en groupe de travail.

Or, l'Ordonnance sur les dépôts distingue ces notions de celle de « *fraude* », qui couvre de nombreuses situations du point de vue juridique. La Régie retient donc que les distributeurs ne jugent pas requis de retenir la notion de « *fraude* » pour exiger un dépôt. Elle accueille en conséquence la proposition des distributeurs de ne pas reprendre le terme « *fraude* » dans les conditions de service et ce, tant pour les clients à usage domestique que pour les clients à autres usages.

⁸⁹ Argumentation de l'UMQ, 16 novembre 2007, paragraphe 22.

⁹⁰ NS, volume 12, pages 42 à 44; argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, pages 54 et 55.

⁹¹ NS, volume 11, pages 155 à 158; argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, page 53.

La Régie ne retient pas les propositions d'OC/ACEF de l'Outaouais et de UC concernant l'utilisation du dépôt pour le paiement de factures courantes impayées à la date d'échéance. Elle accepte les explications et les justifications fournies par les distributeurs à l'appui de leurs propositions⁹².

La Régie accepte les textes proposés par les deux distributeurs pour les articles 8.4 et 8.5. Quant aux autres articles, elle y apporte les modifications et émet les commentaires suivants. Elle précise également que l'Ordonnance sur les dépôts sera remplacée à la date d'entrée en vigueur des conditions de service approuvées par la présente décision.

Article 8.1

La Régie considère que l'expression « *verser une autre garantie équivalente* », utilisée au deuxième alinéa proposé par Gaz Métro et Gazifère, couvre déjà la possibilité que cette garantie soit offerte par un tiers. Toutefois, la Régie modifie comme suit le texte de cet alinéa :

« Le client peut satisfaire l'exigence de dépôt par le versement d'un montant en argent ou en fournissant une autre garantie équivalente, pour garantir le paiement des services de gaz naturel. »

Quant à l'exigence de fournir le NAS, lorsque le dépôt est versé en argent et que le client est un individu, la Régie retient les arguments des distributeurs⁹³. Pour fins de clarté et de précision, elle modifie le troisième alinéa comme suit :

« Lorsque le dépôt est versé en argent et que le client est un individu, ce dernier doit fournir son numéro d'assurance sociale. Le distributeur ne peut utiliser le numéro d'assurance sociale qu'à des fins fiscales. »

Article 8.1.1.1

La Régie apporte une correction de forme à la première puce proposée par Gaz Métro et à la deuxième puce proposée par Gazifère en remplaçant l'expression « *requis conformément à* » par l'expression « *prévues à* ».

⁹² Argumentation de Gaz Métro, 21 septembre 2007, pages 48 et 49; argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, page 72.

⁹³ Argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, pages 50 à 53.

La Régie accepte l'argumentation de Gazifère de retenir la première puce de sa proposition de texte comme le permet l'Ordonnance sur les dépôts⁹⁴. Elle modifie, cependant, l'expression « *fait défaut de payer* » par l'expression « *indûment négligé d'acquitter* » telle qu'elle apparaît à l'article 2.1) de l'Ordonnance sur les dépôts.

Article 8.1.1.2

Gaz Métro et Gazifère proposent d'assouplir leur pratique en matière de dépôt en n'exigeant pas de dépôt, en cours de contrat, du client à usage domestique utilisant le gaz naturel à des fins de chauffage de l'espace si l'interruption de service pour non-paiement et la remise en service surviennent toutes deux entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante. Les deux distributeurs soulignent que le choix de la période du 1^{er} décembre au 1^{er} mars de l'année suivante vise une harmonisation avec la période au cours de laquelle ils se sont mis des conditions supplémentaires à la possibilité d'interruption de service pour non-paiement dans le cadre de leurs activités de recouvrement⁹⁵. Pour les motifs évoqués à la section 12.4, la Régie accepte la période proposée du 1^{er} décembre au 1^{er} mars de l'année suivante.

Considérant que le paiement des sommes impayées est couvert par l'article 9.5 proposé pour la remise en service, la Régie modifie les textes proposés par les deux distributeurs pour le deuxième alinéa de la première puce comme suit :

« Toutefois, le distributeur n'exige pas de dépôt du client utilisant le gaz naturel à des fins de chauffage de l'espace si l'interruption de service pour non-paiement et la remise en service surviennent toutes deux entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante. »

Article 8.1.2.1

Pour fins de traitement équitable de la clientèle, la Régie ajoute la condition relative à la manipulation des tuyaux, conduits, appareils de mesure ou autres appareils du distributeur et à l'utilisation du gaz naturel sans le consentement de ce dernier.

⁹⁴ Argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, page 49.

⁹⁵ NS, volume 11, pages 159 à 161; NS, volume 12, page 28.

L'article proposé par Gaz Métro est donc modifié comme suit :

« *Au moment de la demande de service, le distributeur peut exiger un dépôt dans les cas suivants :*

- 1° à la suite d'une évaluation du crédit du demandeur, lorsque le distributeur le juge requis;*
- 2° le client a déjà manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage ou autres appareils du distributeur, ou utilisé le gaz naturel du distributeur sans son consentement. »*

Quant à Gazifère, la Régie note que cette dernière demande un dépôt à tous ses clients à autres usages et que cette pratique ne soulève aucune difficulté particulière auprès de cette clientèle⁹⁶.

Article 8.1.2.2

Les distributeurs proposent, à la troisième puce de cet article, de couvrir le cas du client qui s'est prévalu des dispositions d'une des lois qui y sont mentionnées. Gazifère propose également l'ajout d'une quatrième puce pour couvrir spécifiquement le cas où un certificat d'exécution complète d'une proposition ou d'un arrangement a été émis ou un jugement a été rendu en rapport avec ce client.

Après examen de l'argumentation de Gaz Métro et de celle de Gazifère sur ces questions⁹⁷, la Régie constate que les distributeurs ne semblent pas avoir une perception identique de la portée de la troisième puce et, à certains égards, des lois qui y sont mentionnées. Ainsi, Gaz Métro justifie l'inclusion de cette puce essentiellement pour couvrir le cas du client qui, au cours de la période de 24 mois indiquée au texte qu'elle propose, s'est prévalu d'une des lois mentionnées et a exécuté en totalité la proposition faite en vertu de cette loi⁹⁸. Or, Gazifère propose une quatrième puce pour couvrir précisément, entre autres, le cas où il y a eu exécution de cette proposition, laissant ainsi entendre que ce cas n'est pas prévu par l'expression « *s'est prévalu* » à la troisième puce⁹⁹.

⁹⁶ NS, volume 12, pages 42 à 44.

⁹⁷ Argumentation de Gaz Métro, 21 septembre 2007, pages 44 à 46; argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, pages 56 à 70.

⁹⁸ Argumentation de Gaz Métro, 21 septembre 2007, page 45.

⁹⁹ Argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, pages 65 et 70.

Par ailleurs, le texte proposé par Gazifère ne comprend aucune période de référence de 24 mois, contrairement à celle de Gaz Métro. Gazifère invoque, dans le cas de la troisième puce, le fait qu'au moment où la demande de service est faite, il est possible que le client se soit prévalu d'une des lois mentionnées depuis plus de 24 mois et soit encore sous les effets d'une proposition non complétée¹⁰⁰. Aucune justification n'est par ailleurs fournie pour l'absence de période de référence dans le cas de la quatrième puce.

La Régie juge raisonnable de couvrir les cas où un client s'est prévalu d'une des lois mentionnées au texte de la troisième puce, que le client ait été ou non libéré. Elle juge cependant approprié d'imposer une période de référence de 24 mois à cette fin.

En conséquence, la Régie ne retient, pour les deux distributeurs, que le texte de la troisième puce proposé par Gaz Métro, mais avec la modification suivante :

« Le client, à un moment quelconque au cours des 24 derniers mois, s'est prévalu ou a été sous l'effet de l'application 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. »

Articles 8.2.1 et 8.2.2 proposés par Gaz Métro et article 8.2 proposé par Gazifère

La Régie constate que la proposition de Gazifère à l'article 8.2 est plus contraignante pour la clientèle à usage domestique car elle ne fait pas la distinction apportée par Gaz Métro au premier alinéa de l'article 8.2.1 entre le cas d'une première interruption et les autres cas.

Par ailleurs, l'exigence selon laquelle le montant du dépôt ne doit pas excéder la somme des montants des deux factures consécutives les plus élevées au cours d'une période de 12 mois, prévue au deuxième alinéa de l'article 8.2.1 et à l'article 8.2.2 proposés par Gaz Métro et au deuxième alinéa de l'article 8.2 proposé par Gazifère, est similaire à celle prévue aux articles 2.3) et 3.3) de l'Ordonnance sur les dépôts et est raisonnable.

Pour fins de traitement équitable de la clientèle et d'harmonisation avec Gaz Métro, la Régie décide d'appliquer à Gazifère la formulation et les textes proposés par Gaz Métro.

¹⁰⁰ Argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, page 65.

Article 8.3

Pour fins de précision, la Régie remplace l'expression « *modalités de paiement* » utilisée par Gaz Métro au premier alinéa par l'expression « *modes de paiement* » et l'expression « *selon les modalités prévues au chapitre 7* » utilisée par Gaz Métro au troisième alinéa par l'expression « *en vertu de l'article 7.1* ».

Pour les mêmes motifs, la Régie remplace, au premier alinéa proposé par Gazifère, le terme « *modalités* » par l'expression « *modes de paiement* ». Elle retranche également la référence à l'article 7.2.2, qu'elle ne juge pas pertinente. En outre, elle supprime l'expression « *à la demande du client* » car ce dernier a déjà une confirmation écrite avec le reçu obtenu lorsqu'il est venu faire son dépôt¹⁰¹. Enfin, la Régie ajoute l'expression « *en vertu de l'article 7.1* » au troisième alinéa proposé par Gazifère.

Article 8.5.1

La Régie accepte la proposition des distributeurs car elle reflète l'article 4.2) de l'Ordonnance sur les dépôts et leur pratique actuelle. Les données fournies en audience par Gaz Métro ont démontré que la clientèle ne se trouverait pas nécessairement favorisée par la proposition de UC d'adopter la méthodologie utilisée par Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité et d'établir le taux d'intérêt annuel sur le dépôt le 1^{er} avril plutôt que le 1^{er} janvier de chaque année¹⁰².

Article 8.6.1 proposé par Gaz Métro

Pour fins de clarté, la Régie enlève l'expression « *au plus tard* » du début du texte proposé. Elle enlève également l'expression « *non échues* » attribuée aux garanties que Gaz Métro détient car l'article 4.5) de l'Ordonnance sur les dépôts ne fait pas la différence entre les garanties échues et les garanties non échues.

Article 8.6.2.2 proposé par Gaz Métro

La Régie juge que la condition prévue au deuxième alinéa de l'article 4.6) de l'Ordonnance sur les dépôts doit être conservée et elle modifie le deuxième alinéa de l'article 8.6.2.2 proposé par Gaz Métro comme suit :

¹⁰¹ NS, volume 12, page 24.

¹⁰² NS, volume 11, pages 52 à 54; NS, volume 12, pages 30 et 31.

« *Après application sur la facture impayée, tout solde du dépôt en argent ou de la garantie réalisée s'il en est, est remis au client.* »

Article 8.6 proposé par Gaz Métro

Pour fins de clarté, la Régie modifie l'ordonnancement des textes proposés en permutant les articles 8.6.1 et 8.6.2. Ainsi, l'article 8.6.1 traitera de l'utilisation du dépôt et l'article 8.6.2 de la remise du dépôt.

Articles 8.6 et 8.7 proposés par Gazifère

La Régie accepte les textes proposés par Gazifère. Toutefois, pour les mêmes motifs que ceux exprimés pour Gaz Métro, elle retranche du texte de l'article 8.7.1 proposé l'expression « *non échues* » attribuée aux garanties que Gazifère détient et modifie la dernière phrase du texte de l'article 8.7.2 proposé pour qu'elle se lise comme suit :

« *Après application sur la facture impayée, tout solde du dépôt en argent ou de la garantie réalisée s'il en est, est remis au client.* »

Par ailleurs, la Régie constate que la présentation des articles 8.6 et 8.7 par Gazifère diffère de celle de Gaz Métro et pourrait porter à confusion. Pour fins de clarté, la Régie applique à Gazifère la présentation qu'elle a modifiée pour Gaz Métro. Elle regroupe donc les articles 8.6 et 8.7 proposés par Gazifère sous un même article 8.6 intitulé « *Utilisation ou remise au client* ». Les articles 8.6 et 8.7.2 proposés sont regroupés sous les nouveaux articles « *8.6.1 Utilisation du dépôt* », « *8.6.1.1 En cours de contrat* » et « *8.6.1.2 En cas de fin de contrat* ». L'article 8.7.1 proposé devient l'article « *8.6.2 Remise du dépôt* ».

12. RECOUVREMENT

12.1 PROPOSITION DE GAZ MÉTRO

Gaz Métro soumet que le chapitre 9 de sa proposition de texte vise à expliciter ses procédures de recouvrement et que ces procédures émanent essentiellement des Tarifs et de sa pratique interne. Les textes proposés sont libellés comme suit¹⁰³ :

¹⁰³ Pièce SCGM-1, document 5.1, pages 27 à 28.

9. RECOUVREMENT

9.1 ENTENTE DE PAIEMENT

En tout temps, le client peut contacter Gaz Métro afin de lui proposer une entente de paiement visant à répartir le paiement des sommes dues impayées à la date limite de paiement, en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période visée par l'accord.

Gaz Métro informe le client de cette possibilité sur tout avis de recouvrement qui lui est transmis par écrit, conformément à l'article 9.4.

9.2 DÉFAUT DE PAIEMENT

Le client doit acquitter immédiatement tout montant total impayé à la date limite de paiement.

9.3 SUPPLÉMENT DE RECOUVREMENT

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

9.4 ÉTAPES DE RECOUVREMENT

À l'exclusion des cas visés spécifiquement par la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles*, L.R.Q., c. M-37, les étapes de recouvrement en cas de non-paiement à la date limite de paiement sont les suivantes.

9.4.1 Avis de recouvrement

Rappel :

Lorsqu'une facture demeure impayée après la date limite de paiement, Gaz Métro envoie par écrit un rappel à l'adresse de facturation ou procède à un rappel téléphonique.

Avis final :

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

Avant de procéder à une interruption de service pour non-paiement entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante, Gaz Métro contacte le client à usage domestique qui utilise le gaz naturel pour le chauffage de l'espace afin de lui proposer une entente de paiement.

9.4.2 Visite de perception

Lorsque la facture n'est pas entièrement payée suite à l'avis final et qu'il n'y a aucune entente de paiement ou encore que cette entente n'est pas respectée, Gaz Métro peut faire une visite de perception à l'adresse de service, afin de percevoir les sommes exigibles à la date de cette visite.

Gaz Métro peut procéder à une visite de perception de 8 h 00 à 20 h 00, du lundi au samedi.

Entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante, Gaz Métro peut faire une visite de perception à l'adresse de service d'un client qui utilise le gaz naturel à des fins d'usage domestique, pour le chauffage de l'espace, afin de lui proposer une entente de paiement.

À la suite d'une visite de perception, les frais de recouvrement à domicile prévus aux Tarifs sont facturés au client qui acquitte sa facture avant l'interruption de service.

9.4.3 Interruption pour non-paiement

Au moment de la visite de perception, lorsqu'il y a non-paiement du montant exigé dans l'avis final ou convenu dans une entente de paiement, Gaz Métro peut interrompre le service de gaz naturel. 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 1^{er} décembre et le 1^{er} 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.

9.5 REMISE EN SERVICE

Suite 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.

12.2 PROPOSITION DE GAZIFÈRE

Gazifère soumet que les conditions proposées dans le chapitre 9 reprennent certains articles des Tarifs et émanent de sa pratique interne. Elle précise que la rédaction de certaines conditions tient compte de diverses dispositions législatives. La possibilité pour le client de contacter Gazifère afin de lui proposer une entente de paiement, prévue à

l'article 9.4.1, est la seule nouvelle condition proposée dans ce chapitre. La proposition du distributeur est libellée comme suit¹⁰⁴ :

9. RECOUVREMENT

9.1 ENTENTE DE PAIEMENT

En tout temps, le client peut contacter Gazifère afin de lui proposer une entente de paiement visant à répartir le paiement des sommes dues, impayées à la date d'échéance, en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période visée par l'accord.

9.2 DÉFAUT DE PAIEMENT

Le client doit acquitter immédiatement tout montant total impayé à la date d'échéance.

9.3 SUPPLÉMENT DE RECOUVREMENT

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

9.4 ÉTAPES DE RECOUVREMENT

À l'exclusion des cas visés spécifiquement par la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles*, L.R.Q., c. M-37, les étapes de recouvrement en cas de non paiement à la date d'échéance sont les suivantes.

9.4.1 Avis de recouvrement

Rappel:

Lorsqu'une facture demeure impayée après la date d'échéance, un rappel apparaît sur la prochaine facture du client. La facture indique au client qu'il peut contacter Gazifère afin de lui proposer une entente de paiement.

Avis de rappel:

En cas de non paiement de la facture suite à l'envoi du rappel, Gazifère envoie un avis écrit à l'adresse de facturation sous pli séparé de la facture. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu et qu'il peut contacter Gazifère afin de lui proposer une entente de paiement.

Gazifère facture les frais d'avis de rappel prévus aux Tarifs.

Avis final:

En cas de non paiement de la facture suite à l'envoi du rappel et de l'avis de rappel, Gazifère livre un avis final au client à usage domestique à l'adresse de

¹⁰⁴ Pièce GI-1, document 1.6, pages 23 à 24.

facturation. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu et qu'il peut contacter Gazifère afin de lui proposer une entente de paiement.

Avant de procéder à une interruption de service pour non paiement entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante, Gazifère contacte le client à usage domestique qui utilise le gaz naturel pour le chauffage de l'espace afin de lui proposer une entente de paiement.

Quant au client utilisant le gaz naturel à d'autres usages, Gazifère lui livre un avis final à l'adresse de service ou lui envoie un avis final à l'adresse de facturation sous pli séparé de la facture.

Gazifère facture les frais d'avis de rappel prévus aux Tarifs.

Gazifère se réserve le droit d'envoyer l'avis final sans avoir procédé au rappel et à l'avis de rappel dans les cas suivants :

- lorsque Gazifère est en processus de recouvrement pour des dettes d'un client à l'adresse de service actuelle de ce client et que Gazifère a déjà été en processus de recouvrement pour ce même client à cette même adresse de service au cours de la dernière année;
- lorsque Gazifère a été en processus de recouvrement pour des sommes dues par un client à une adresse antérieure et que ces sommes demeurent impayées.

9.4.2 Interruption pour non paiement

Lorsqu'il y a non paiement du montant exigé dans l'avis final ou convenu dans une entente de paiement, Gazifère peut interrompre le service de gaz naturel.

Toutefois, entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante, Gazifère n'interrompt pas 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 Gazifère ont conclu une entente de paiement; et
- le client respecte l'entente de paiement conclue avec Gazifère.

9.5 REMISE EN SERVICE

Suite à une interruption de service pour non paiement, Gazifère 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.

12.3 PROPOSITION DES INTERVENANTS

OC/ACEF de l'Outaouais demande que l'entente de paiement prenne en compte la capacité de payer du client et que chaque situation soit gérée au cas par cas. L'intervenant considère également qu'il est indûment pénalisant qu'un client en difficulté de paiement qui a conclu une entente de paiement se voit facturer un supplément de recouvrement. Il propose qu'un tel client soit explicitement exonéré du paiement du supplément de recouvrement. De plus, l'intervenant propose que les distributeurs officialisent le délai de grâce de trois jours qu'ils accordent aux clients pour le paiement de la facture¹⁰⁵. Quant à la procédure de recouvrement, il demande que celle-ci soit harmonisée pour les deux distributeurs et comprennent quatre étapes, soit un rappel écrit, un avis de rappel écrit envoyé séparément de la facture, un avis final écrit et une interruption pour non-paiement. De plus, il demande qu'aucuns frais reliés à la procédure de recouvrement ne soient facturés au client et le retrait entier de l'article 9.4.2 proposé par Gaz Métro concernant la visite de perception. L'intervenant est contre l'interruption de service de gaz naturel en période hivernale comme mesure de recouvrement. Finalement, il demande que soit retirée la possibilité que le client se voit demander un dépôt par le distributeur comme condition de remise en service¹⁰⁶.

UC soumet que le montant du dépôt exigé d'un client, en particulier les clients à faible revenu, est peut être trop élevé compte tenu de sa capacité de payer. Selon elle, l'exigence d'un dépôt ne doit pas contraindre le client au point de l'empêcher de payer ses factures. L'intervenante demande que les distributeurs ne puissent, durant la période hivernale, interrompre le service de gaz naturel d'un client qui en fait un usage domestique pour le chauffage de l'espace de sa résidence principale et que cette période hivernale s'étende du 1^{er} novembre au 30 avril. Elle maintient sa demande selon laquelle, s'il y a interruption, le distributeur devra, dans les 30 jours, en aviser le propriétaire de l'immeuble¹⁰⁷. Finalement, UC salue l'intention de Gaz Métro de mettre en place un projet pilote portant sur les ententes de paiement et visant à améliorer ses pratiques de recouvrement en collaboration avec les intervenants concernés. Elle est d'avis qu'un protocole souple et soutenu par les intervenants, les distributeurs et la Régie permettrait d'améliorer les pratiques en matière de recouvrement résidentiel sans alourdir le processus réglementaire¹⁰⁸.

¹⁰⁵ Pièce OC/ACEF-2, document 5, acétate 4.

¹⁰⁶ Argumentation d'OC/ACEF de l'Outaouais, 16 octobre 2007, paragraphes 92 à 101.

¹⁰⁷ Argumentation de UC, 16 octobre 2007, pages 31 à 36.

¹⁰⁸ Pièce UC-1, page 7.

L'UMQ soumet que le distributeur, dans le but de recouvrer les sommes en souffrance, pourra certainement tenir compte, *de facto* et dans la mesure du possible, de la capacité de payer du client, mais il doit lui être loisible de prendre les ententes de paiement qui respecteront les intérêts de l'ensemble de la clientèle et non seulement ceux d'un seul client en défaut de respecter ses obligations. L'intervenante demande que la codification dans les conditions de service d'un délai de grâce de trois jours qui serait accordé par le distributeur pour le paiement de la facture soit rejetée d'emblée, en raison du systématisme de retard de paiement qui pourrait en résulter. L'intervenante considère fort à propos et suffisant l'assouplissement intégré aux conditions de service en ce qui a trait à la non-exigence d'un dépôt pour un client à usage domestique utilisant le gaz naturel à des fins de chauffage pendant la période hivernale. Elle souligne qu'une interruption de service pour non-paiement demeure une mesure ultime dans la gamme des moyens mis à la disposition des distributeurs dans le recouvrement des sommes dues¹⁰⁹.

12.4 OPINION DE LA RÉGIE

La Régie constate que les procédures de recouvrement émanent essentiellement des Tarifs et de la pratique interne des distributeurs.

La Régie note que la période du 1^{er} décembre au 1^{er} mars de l'année suivante choisie par les deux distributeurs vise l'harmonisation avec la période au cours de laquelle ils se sont imposés des restrictions à l'exercice, dans le cadre de leurs activités de recouvrement, du pouvoir d'interruption visé par l'article 82 de la Loi. Ces restrictions visent le client qui utilise le gaz naturel à des fins d'usage domestique pour le chauffage de l'espace.

La Régie accueille la proposition des distributeurs et l'intègre aux conditions de service aux articles visés par les étapes de recouvrement.

La Régie accepte l'article 9.2 proposé par Gaz Métro et Gazifère et les articles 9.4.2 et 9.4.3 proposés par Gaz Métro. Elle apporte les modifications suivantes aux autres articles proposés par les distributeurs.

Article 9.1

La Régie note que, lors de la conclusion d'une entente de paiement, les distributeurs tiennent compte, dans la mesure du possible, de la capacité de payer du client ainsi que de

¹⁰⁹ Argumentation de l'UMQ, 16 novembre 2007, paragraphes 29 à 39.

ses habitudes de paiement et que chaque cas doit être traité individuellement¹¹⁰. Elle considère qu'il n'y a pas lieu d'inclure la notion de capacité de payer du client dans les conditions de service comme le proposent OC/ACEF de l'Outaouais et UC.

Pour fins de clarté, la Régie modifie les textes proposés par Gaz Métro comme suit :

« En tout temps, le client peut contacter le distributeur afin de lui proposer une entente de paiement. Cette entente vise à répartir le paiement des sommes dues impayées à la date d'échéance, en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période visée par l'accord.

Le distributeur informe le client de cette possibilité sur tout avis de recouvrement qui lui est transmis. »

La Régie considère qu'il n'est pas nécessaire de spécifier que l'avis de recouvrement est transmis par écrit conformément à l'article 9.4.

La Régie est d'avis qu'il y a lieu pour Gazifère de préciser dès le début, dans cet article introductif, le moyen qu'elle prend pour informer le client de la possibilité de la contacter pour proposer une entente de paiement. La Régie applique donc l'article 9.1 tel que libellé pour Gaz Métro à Gazifère.

Article 9.3

Pour les motifs d'équité envers les clients qui ont payé régulièrement à échéance leurs factures de gaz naturel et dans l'intérêt de l'ensemble de la clientèle, la Régie ne retient par l'argument d'OC/ACEF de l'Outaouais voulant que l'exigence de dépôt comme condition de remise en service soit trop pénalisante pour un client qui serait en difficulté de paiement ainsi que sa demande voulant qu'aucuns frais reliés à la procédure de recouvrement ne soient facturés au client. Par ailleurs, elle ne juge pas opportun de retenir la proposition de cet intervenant d'officialiser le délai de grâce de trois jours accordé par les distributeurs pour le paiement de la facture¹¹¹.

¹¹⁰ NS, volume 13, pages 132 à 141.

¹¹¹ NS, volume 9, pages 182 à 188.

Relativement au texte proposé par les deux distributeurs, la Régie souligne que les modalités entourant le supplément de recouvrement pourraient être modifiées dans un dossier tarifaire. Par conséquent, elle est d'avis que le texte à inclure dans les conditions de service doit demeurer général. Elle modifie donc le texte proposé comme suit :

« *Un supplément de recouvrement est ajouté au solde impayé aux conditions prévues aux Tarifs.* »

Article 9.4

La Régie constate que les étapes de recouvrement diffèrent entre Gaz Métro et Gazifère en raison de leurs différences opérationnelles. Elle tient compte de ces différences et accepte leurs propositions respectives avec les modifications et les précisions qui suivent.

Article 9.4.1 proposé par Gaz Métro

La Régie note que le rappel téléphonique fait partie de toutes les possibilités qui peuvent être utilisées par Gaz Métro et, qu'en pratique, cette dernière envoie un avis écrit à la clientèle à usage domestique¹¹². Elle accepte le texte proposé pour l'étape du rappel. Toutefois, lorsque Gaz Métro procède à un rappel téléphonique, la Régie lui demande de prendre les dispositions nécessaires afin d'être en mesure d'en faire la preuve, le cas échéant.

Article 9.4.1 proposé par Gazifère

La Régie est d'avis que Gazifère doit prendre les dispositions nécessaires afin d'être en mesure de faire la preuve que l'avis final est livré au client à usage domestique à l'adresse de facturation. Elle note que cette dernière est consciente de l'importance de se ménager une preuve de la réception de cet avis final par le client¹¹³. Elle ajoute donc à la fin de la première phrase du premier alinéa et à la fin du troisième alinéa de l'étape de l'avis final de Gazifère la mention « *en utilisant un moyen dont elle pourra faire la preuve* ».

La Régie considère que le risque des clients problématiques dans le passé est déjà couvert lors de la demande de service et par l'exigence de dépôt. Pour éviter toute forme de discrimination, elle demande à Gazifère de suivre le processus prévu pour l'avis de

¹¹² NS, volume 13, pages 161 à 163.

¹¹³ Argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, pages 79.

recouvrement, même pour ces cas spécifiques. Elle enlève donc le cinquième alinéa proposé par Gazifère à l'étape de l'avis final.

Article 9.4.2 proposé par Gazifère

Tenant compte des arguments des distributeurs relativement à l'obligation d'informer le propriétaire que le service de gaz naturel a été interrompu et de la réplique de Gaz Métro à UC à cet effet¹¹⁴, la Régie ajoute au texte proposé par Gazifère au premier alinéa la phrase suivante :

« En ce cas, le distributeur demande au client d'en aviser le propriétaire de l'immeuble visé par l'interruption, s'il y a lieu »

La Régie est d'avis qu'il est opportun de rappeler à un client dont le service a été interrompu l'importance d'en aviser son propriétaire.

La Régie juge préférable le texte proposé par Gaz Métro au deuxième alinéa de son article 9.4.3. Elle remplace donc le deuxième alinéa de l'article 9.4.2 proposé par Gazifère par le deuxième alinéa tel que libellé par Gaz Métro à l'article 9.4.3 et modifié comme suit, pour fins de clarté :

« Toutefois, entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars de l'année suivante, le distributeur 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 :

1° le client et le distributeur n'ont pas conclu d'entente de paiement; ou

2° le client ne respecte pas l'entente de paiement conclue avec le distributeur. »

Article 9.5

Pour fins de clarté, la Régie modifie le texte proposé par les deux distributeurs comme suit :

¹¹⁴ Argumentation de Gaz Métro, 21 septembre 2007, pages 56 et 57; réplique de Gaz Métro, 16 novembre 2007, pages 15 et 16; argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, pages 83 et 84.

« À la suite d'une interruption de service pour non-paiement, le distributeur procède à la remise en service lorsque le client paie les sommes exigibles et les frais de remise en service prévus aux Tarifs et fournit le dépôt exigé, le cas échéant. ».

La Régie prend acte de l'ouverture de Gaz Métro à la mise en place d'un protocole similaire à celui d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité pour faire le suivi des ententes de paiement et pour améliorer les pratiques de recouvrement résidentiel sans alourdir le processus réglementaire¹¹⁵. Elle encourage Gaz Métro à poursuivre son projet pilote à cet effet et lui demande de faire rapport à la Régie de ses conclusions.

13. PLAINTES

13.1 PROPOSITION DE GAZ MÉTRO

Gaz Métro précise que la procédure d'examen des plaintes a été approuvée lors de la décision D-98-25 de la Régie, à la suite d'une audience publique. Elle souligne que, conformément à l'article 89 de la Loi, 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 du chapitre VII de la Loi. De plus, le distributeur soumet que cette procédure circule adéquatement, soit sur son site Internet, soit sur le site Internet de la Régie et par l'entremise de toute personne travaillant chez Gaz Métro et étant en contact avec la clientèle¹¹⁶. Le texte proposé par Gaz Métro est libellé comme suit¹¹⁷ :

10. PLAINTES

10.1 PLAINTES

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*.

¹¹⁵ NS, volume 13, pages 79 à 81.

¹¹⁶ Argumentation de Gaz Métro, 21 septembre 2007, page 59.

¹¹⁷ Pièce SCGM-1, document 5.1, page 29.

13.2 PROPOSITION DE GAZIFÈRE

Gazifère souligne que, dans le cadre de leur proposition initiale, les distributeurs n'avaient pas prévu de chapitre portant sur les plaintes. Elle précise que le texte proposé ci-après vise à informer le client, d'une part, que les conditions de service sont soumises à la procédure d'examen des plaintes mise en place par Gazifère et approuvée par la Régie et, d'autre part, qu'en cas de désaccord avec l'application de l'une de ces conditions, le client peut recourir à cette procédure pour formuler une plainte. Le distributeur précise que le texte proposé réfère spécifiquement à la *Loi sur la Régie de l'énergie* relativement à la compétence de la Régie en matière de plaintes. La proposition de Gazifère est similaire à celle de Gaz Métro et est libellée comme suit¹¹⁸ :

10. PLAINTES

10.1 PLAINTES

L'ensemble des présentes conditions de service est soumis à la procédure d'examen des plaintes mise en place par Gazifère et approuvée par la Régie de l'énergie. Tout client en désaccord avec l'application faite par Gazifère de l'une des présentes conditions de service peut recourir à la procédure d'examen des plaintes mise en place par Gazifère 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 par la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

13.3 PROPOSITION DES INTERVENANTS

OC/ACEF de l'Outaouais est d'avis que l'intégration du processus de traitement des plaintes à l'intérieur du texte des conditions de service des distributeurs est nécessaire. Selon cet intervenant, le texte de cette disposition, sans reprendre tout le texte réglementaire applicable au processus de plaintes, devrait indiquer, notamment, le droit du client de porter plainte, les différentes étapes à suivre de la plainte au recours à la Régie, les délais, les frais et les coordonnées utiles. Il recommande que la procédure des plaintes soit largement diffusée par les distributeurs par toute mesure autre que l'envoi annuel prévu à la *Loi sur la Régie de l'énergie* ou la diffusion sur le site Internet¹¹⁹.

¹¹⁸ Pièce GI-1, document 1.6, page 25.

¹¹⁹ Pièce OC/ACEF-2, document 6; argumentation d'OC/ACEF de l'Outaouais, 16 octobre 2007, paragraphes 102 à 104.

13.4 OPINION DE LA RÉGIE

La Régie note que les textes proposés par Gaz Métro et Gazifère visent à informer le client qu'il peut, en cas de désaccord avec l'application de l'une des conditions de service par le distributeur, formuler une plainte à celui-ci selon la procédure d'examen des plaintes établie par le distributeur et approuvée par la Régie et ensuite, s'il est toujours en désaccord avec le distributeur, demander à la Régie d'examiner sa plainte en vertu de la Loi.

La Régie est d'avis que les textes proposés ne doivent pas faire partie intégrante des conditions de service des distributeurs. Par sa décision D-98-25, la Régie a approuvé la procédure d'examen interne des distributeurs¹²⁰. De plus, les articles 89 et 91 de la Loi traitent spécifiquement de l'obligation des distributeurs d'informer leurs clients de la procédure à suivre et du recours à la Régie prévu à la Loi.

La Régie juge cependant approprié qu'à titre informatif, une note liminaire soit inscrite au texte des conditions de service selon le libellé suivant :

pour Gaz Métro :

« NOTE LIMINAIRE

Les présentes conditions de service ont été fixées par la Régie de l'énergie en vertu de la Loi sur la Régie de l'énergie (L.R.Q., c. R-6.01). Tout client en désaccord avec l'application faite de l'une ou l'autre de ces conditions par le distributeur peut formuler une plainte à celui-ci selon la procédure d'examen des plaintes établie par le distributeur et approuvée par la Régie de l'énergie en vertu de la décision D-98-25, dossier R-3392-97, 13 mai 1998, Annexe M. Si le client est en désaccord avec la décision rendue par le distributeur sur sa plainte, il peut ensuite demander à la Régie d'examiner celle-ci, selon les dispositions prévues au chapitre 7 de la loi précitée (articles 86 à 101). »

pour Gazifère :

« NOTE LIMINAIRE

Les présentes conditions de service ont été fixées par la Régie de l'énergie en vertu de la Loi sur la Régie de l'énergie (L.R.Q., c. R-6.01). Tout client en désaccord avec

¹²⁰ Décision D-98-25, dossier R-3392-97, 13 mai 1998 (Annexe M pour Gaz Métro et Annexe B pour Gazifère).

l'application faite de l'une ou l'autre de ces conditions par le distributeur peut formuler une plainte à celui-ci selon la procédure d'examen des plaintes établie par le distributeur et approuvée par la Régie de l'énergie en vertu de la décision D-98-25, dossier R-3392-97, 13 mai 1998, Annexe B. Si le client est en désaccord avec la décision rendue par le distributeur sur sa plainte, il peut ensuite demander à la Régie d'examiner celle-ci, selon les dispositions prévues au chapitre 7 de la loi précitée (articles 86 à 101). »

14. SANCTIONS

14.1 PROPOSITION DE UC

UC soumet qu'il est important, dans l'intérêt des consommateurs, que la Régie ait des pouvoirs non ambigus et clairs d'imposer des pénalités, des sanctions, des redressements ou des dommages dans le cas d'un dossier de plainte où il serait clairement établi que le distributeur a manqué à ses obligations et que ce manquement a causé préjudice ou dommage à un client. L'intervenante soumet qu'il serait préférable, et beaucoup plus efficace judiciairement, que la Régie entende et dispose de tout conflit et demande découlant de l'application des conditions de service, y compris l'évaluation des préjudices ou dommages subis de même que des mesures de redressement et pénalités ou dommages applicables. Selon cette intervenante, il serait judicieux et désirable d'inscrire clairement ces pouvoirs et possibilités au texte des conditions de service des distributeurs¹²¹. Elle invoque, à l'appui de sa proposition, l'opinion incidente émise par deux régisseurs dans la décision D-2007-81¹²².

14.2 POSITION DES DISTRIBUTEURS

Les distributeurs soumettent que la compétence et les pouvoirs de la Régie en matière de plaintes sont prévus aux articles 98 et 101 de la Loi et que la Régie ne peut, par le biais des conditions de service, « faire de la législation » et s'attribuer un pouvoir d'imposer des sanctions aux distributeurs. Ils contestent les motifs invoqués par UC à l'appui de sa proposition et soumettent, par ailleurs, comme argument subsidiaire, que l'instauration

¹²¹ Argumentation de UC, 16 octobre 2007, pages 36 à 41; pièce UC-2-5.

¹²² Décision D-2007-81, dossier R-3535-2004, 13 juillet 2008, pages 24 à 42.

d'un régime de sanctions aurait des impacts sur le coût de service des distributeurs et ce, au détriment de l'ensemble de leur clientèle¹²³.

14.3 OPINION DE LA RÉGIE

La compétence et les pouvoirs de la Régie lorsqu'elle examine une plainte concernant l'application des tarifs et des conditions de service par un distributeur de gaz naturel sont prévus aux articles 31 (4.1^o), 98 et 101 de la Loi :

« **31.** *La Régie a compétence exclusive pour :*

[...]

4.1^o examiner toute plainte d'un consommateur portant sur l'application d'un tarif ou d'une condition de fourniture, de transport, de livraison ou d'emmagasinement de gaz naturel par un distributeur de gaz naturel et voir à ce que le consommateur paie le tarif qui lui est applicable et soit assujéti aux conditions qui lui sont applicables;

[...]

98. *Lorsque la Régie examine la plainte, elle vérifie si l'application des tarifs et des conditions de transport ou de distribution d'électricité ou l'application des tarifs et des conditions de fourniture, de transport, de livraison ou d'emmagasinement de gaz naturel a été suivie par le transporteur d'électricité ou le distributeur.*

101. *Lorsque la Régie considère la plainte fondée, elle ordonne au transporteur d'électricité ou au distributeur d'appliquer, dans le délai qu'elle fixe, les mesures qu'elle détermine concernant l'application des tarifs et des conditions; elle peut également en établir la date d'application. »*

Dans la décision D-2005-38, la Régie s'est prononcée sur l'étendue et les limites de ses pouvoirs en vertu de l'article 101 de la Loi. Elle a notamment clairement indiqué qu'elle n'avait pas le pouvoir de sanctionner l'inexécution d'une obligation par un distributeur :

¹²³ Argumentation de Gaz Métro, 21 septembre 2007, pages 59 à 62; argumentation de Gazifère, 19 septembre 2007, pages 88 à 91; réplique de Gaz Métro, 16 novembre 2007, pages 16 à 18; réplique de Gazifère, 16 novembre 2007, page 23.

« De plus, l'approche qui consiste à chercher à sanctionner l'inexécution d'une obligation n'est pas du ressort de la Régie. Cette question est réglée depuis longtemps. La Régie a dit à maintes reprises ne pas avoir le pouvoir implicite d'ordonner le paiement de dommages-intérêts. »¹²⁴

La proposition de UC vise l'établissement d'un régime de sanctions que la Régie n'a pas le pouvoir d'établir et doit donc être rejetée.

15. MISE EN ŒUVRE DES CONDITIONS DE SERVICE

Gaz Métro soumet que le délai d'implantation de ses conditions de service est tributaire de son calendrier relié à la mise en place des technologies de l'information. Elle souligne que l'implantation de ces conditions peut s'amorcer de deux façons différentes, soit par leur intégration dans ses systèmes patrimoines qui sont 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). Le délai envisagé pour l'implantation des conditions de service dans les systèmes patrimoines est de 26 mois après l'achèvement de la modification relative au service de paiement par prélèvement automatique¹²⁵.

Gaz Métro propose que l'entrée en vigueur des conditions de service, une fois approuvées par la Régie, se fasse le 1^{er} octobre de l'année suivant la fin de l'implantation des conditions de service dans les systèmes patrimoines afin de permettre un arrimage entre les conditions de service et le dossier tarifaire. Par conséquent, elle envisage la date du 1^{er} octobre 2010 au plus tôt¹²⁶.

Gazifère évalue un délai de six mois à un an, à la suite de la décision finale de la Régie dans le présent dossier, pour l'implantation de ses conditions de service, considérant l'implantation prévue en juin 2009 de son nouveau système d'information clients et en privilégiant la mise en place des conditions de service en un seul temps plutôt que de façon progressive. Elle est également d'avis qu'il est nécessaire de faire un arrimage entre l'entrée en vigueur de ses conditions de service et son dossier tarifaire. Tenant

¹²⁴ Décision D-2005-38, dossier P-210-38R, 1^{er} mars 2005, page 18.

¹²⁵ Pièce SCGM-7, documents 1 et 1.1; NS, volume 16, pages 106 à 120.

¹²⁶ NS, volume 16, pages 114 et 156.

compte du fait que son année réglementaire débute le 1^{er} janvier, elle envisage la date d'entrée en vigueur de ces conditions le 1^{er} janvier 2010 au plus tôt¹²⁷.

La Régie prend acte des délais d'implantation des conditions de service mentionnés par chaque distributeur. Elle considère que ces délais d'implantation permettront aux distributeurs d'intégrer, lors de la mise en place de leur nouveau système d'information, les modifications apportées par la Régie aux textes des conditions de service proposés.

La Régie demande à Gaz Métro et à Gazifère de faire rapport dans les 60 jours de la présente décision quant à l'échéancier pouvant être envisagé pour la mise en vigueur de leurs conditions de service respectives.

En conséquence, la Régie reporte le calendrier d'implantation des conditions de service de Gaz Métro et de Gazifère et réserve sa décision sur cette question.

16. VERSION ANGLAISE DES CONDITIONS DE SERVICE

La Régie demande à Gaz Métro et à Gazifère de déposer une version anglaise des textes approuvés, dans les 60 jours de la présente décision.

Vu ce qui précède;

CONSIDÉRANT la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹²⁸, et notamment l'article 48;

La Régie de l'énergie :

FIXE les conditions de service de Gaz Métro incluses à l'annexe I de la présente décision;

¹²⁷ NS, volume 16, pages 163 à 175.

¹²⁸ (1998) 130 G.O. II, 1245.

FIXE les conditions de service de Gazifère incluses à l'annexe II de la présente décision;

DEMANDE à Gaz Métro et à Gazifère de déposer, dans les 60 jours de la présente décision, leurs propositions quant aux modalités applicables aux modes de paiement égaux/étalés visées à l'article 7.2.3 des conditions de service approuvées par la présente décision;

DEMANDE à Gaz Métro et à Gazifère de déposer une version anglaise des textes approuvés, dans les 60 jours de la présente décision;

DEMANDE à Gaz Métro et à Gazifère de faire rapport dans les 60 jours de la présente décision quant à l'échéancier pouvant être envisagé pour la mise en vigueur de leurs conditions de service respectives;

RÉSERVE sa décision quant à la date d'entrée en vigueur des conditions de service de Gaz Métro et de Gazifère et du remplacement de l'Ordonnance sur les dépôts;

DEMANDE à Gaz Métro et à Gazifère de se conformer à l'ensemble des autres éléments décisionnels contenus dans la présente décision.

Michel Hardy
Régisseur

Richard Carrier
Régisseur

Louise Pelletier
Régisseur

Représentants :

- Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG) représentée par M^e Nicolas Plourde;
- Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) représentée par M^e André Turmel;
- Gazifère inc. (Gazifère) représentée par M^e Louise Tremblay;
- Hydro-Québec représentée par M^e Jean-Olivier Tremblay;
- Option consommateurs et Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (OC/ACEF de l'Outaouais) représenté par M^{es} Stéphanie Lussier et Fotini Panayotopoulos;
- Société en commandite Gaz Métro (Gaz Métro) représentée par M^e Jocelyn B. Allard et M^e Marie-Ève Gagné;
- Union des consommateurs (UC) représentée par M^e Hélène Sicard;
- Union des municipalités du Québec (UMQ) représentée par M^e Steve Cadrin.