

Examen des règles de service à la clientèle

Les règles auxquelles les distributeurs d'électricité et les fournisseurs de compteurs individuels sont soumis sont en place depuis un certain nombre d'années. Les entreprises de gaz naturel doivent disposer de politiques de service à la clientèle portant sur les mêmes grands domaines que celles des entreprises d'électricité. Bien que la CEO ne dicte pas le contenu de ces politiques, elle peut veiller à leur application.

La CEO propose de définir des règles pour les entreprises de gaz naturel qui seront harmonisées aux règles touchant les entreprises d'électricité. Tous les changements proposés aux règles, indiqués ci-dessous, s'appliquent aussi aux entreprises de gaz naturel. La CEO estime que cette approche garantira que les consommateurs de gaz naturel et les consommateurs d'électricité soient tous traités de manière équitable et homogène.

<p>Règles actuelles en matière d'électricité/situation actuelle (Les changements proposés s'appliqueront aussi au gaz naturel)</p>	<p>Changement proposé (Les changements proposés s'appliqueront aussi au gaz naturel)</p>
<p style="text-align: center;">Dépôts de garantie * Pour obtenir une explication complète, consulter la section 5.1 du rapport.</p>	
<p>Les dépôts de garantie doivent être remboursés aux clients résidentiels après un an de bon historique de paiement. Pour les petites entreprises, les dépôts de garantie doivent être remboursés après <u>cinq ans</u> de bon historique de paiement.</p> <p>Aucun dépôt de garantie n'est exigé des nouveaux clients résidentiels si ceux-ci peuvent fournir une lettre démontrant qu'ils ont un bon historique de paiement d'une durée d'un an auprès d'une autre entreprise canadienne d'électricité ou de gaz naturel, ou après une</p>	<p>Pour les clients résidentiels, les dépôts de garantie doivent toujours être remboursés après un an de bon historique de paiement. Les dépôts de garantie devraient être remboursés aux petites entreprises après <u>trois ans</u> de bon historique de paiement.</p> <p>Outre l'exemption déjà en vigueur pour les clients résidentiels ayant un bon historique de paiement, les dépôts de garantie devraient aussi être annulés pour les nouveaux clients résidentiels qui s'inscrivent à un plan de</p>

<p>vérification de solvabilité effectuée aux frais du client. Les clients à faible revenu doivent également être exonérés des dépôts de garantie sur demande.</p>	<p>paiements égaux ou de paiements préautorisés déterminé par l'entreprise de services publics.</p>
<p style="text-align: center;">Période minimale de paiement</p> <p style="text-align: center;">* Pour obtenir une explication complète, consulter la section 5.2.1 du rapport.</p>	
<p>Le délai minimal de paiement avant que des frais de retard de paiement ne puissent être appliqués est d'au moins <u>16 jours</u> à compter de la date à laquelle la facture a été émise au client.</p>	<p>Le délai minimal de paiement avant que des pénalités pour paiement en retard ne puissent être appliquées devrait être d'au moins <u>20 jours</u> à compter de la date à laquelle la facture a été émise au client.</p>
<p style="text-align: center;">Plan de paiements égaux</p> <p style="text-align: center;">* Pour obtenir une explication complète, consulter la section 5.2.2 du rapport.</p> <p style="text-align: center;">Remarque : Cette section du rapport ne s'applique pas aux fournisseurs de compteurs individuels.</p>	
<p>Les distributeurs doivent offrir à tous les clients résidentiels qui ne sont pas inscrits auprès de détaillants la possibilité d'adhérer à un plan à versements ou à paiements mensuels égaux recommandé. En vertu de ces plans, un distributeur additionne les factures d'un client pour les 12 derniers mois et divise le résultat par 12 pour obtenir une moyenne. Le montant obtenu est alors automatiquement prélevé chaque mois sur le compte du client, ou facturé chaque mois au client, selon le plan.</p> <p>Les distributeurs ne sont pas tenus d'offrir des plans à versements ou à paiements mensuels égaux aux petites entreprises.</p>	<p>Les distributeurs devraient offrir aux clients résidentiels non saisonniers un plan à versements égaux sans exiger des prélèvements automatiques auprès d'une institution financière. Les clients qui demandent un plan à versements égaux et choisissant l'option de paiement automatique/préautorisé devraient avoir la possibilité de choisir entre deux dates du mois pour le prélèvement des paiements automatiques. Les distributeurs peuvent annuler le plan à versements égaux d'un client après deux paiements non effectués dans la même année.</p> <p>Les distributeurs devraient offrir des plans à versements égaux aux petites entreprises, à l'exception de celles qui : (1) sont inscrites auprès d'un détaillant d'énergie; (2) ont un historique de paiement de moins de 12 mois; (3) ont des arriérés de paiement; (4) ont une consommation non prévisible et pour lesquels il n'est, par conséquent, pas possible d'estimer les montants des prélèvements avec un degré raisonnable de certitude.</p>
<p style="text-align: center;">Imputation des paiements</p>	

* Pour obtenir une explication complète, consulter la section 5.2.4 du rapport.

Si une facture inclut des frais autres que les frais d'électricité – par exemple, l'eau courante –, les paiements du client doivent d'abord être utilisés pour régler la partie électricité de la facture.

Si une facture inclut des frais autres que les frais d'électricité, le client peut indiquer précisément quel service doit d'abord être réglé.

Les entreprises de services publics devraient expliquer au client demandant une imputation personnalisée les incidences possibles de cette méthode sur son service d'électricité.

Accord de paiement des arriérés (APA)

* Pour obtenir une explication complète, consulter la section 5.2.5 du rapport.

Les clients résidentiels qui ne sont pas en mesure de payer les factures en souffrance peuvent conclure un APA. Les distributeurs d'électricité n'ont pas le droit d'appliquer des frais de retard de paiement sur les sommes qui sont couvertes par l'APA pour les clients à faibles revenus admissibles.

Les entreprises de services publics ne sont pas tenues d'offrir des plans de paiement aux petites entreprises qui ne sont pas en mesure de payer leurs factures.

Les distributeurs d'électricité ne devraient pas appliquer des frais de retard de paiement sur les sommes qui sont couvertes par l'APA pour tous les clients résidentiels. Remarque : Cette proposition de changement ne s'applique pas aux fournisseurs de compteurs individuels.

Les petites entreprises doivent se voir offrir des ententes de paiement si elles ne sont pas en mesure de payer leurs factures. Les termes de ces ententes ne seraient pas définis par la CEO.

Avis de débranchement

* Pour obtenir une explication complète, consulter la section 5.3.1 du rapport.

Les avis de débranchement doivent contenir des renseignements spécifiques, par exemple la date la plus rapprochée et la date la plus éloignée à laquelle le débranchement peut survenir et les modes de paiement qu'un client peut utiliser pour éviter un débranchement.

Les règles de la CEO devraient indiquer expressément qu'un avis de débranchement qui n'inclut pas tous les renseignements requis n'est pas valide, et que tout débranchement effectué à la suite d'un avis non valide serait lui-même considéré comme contraire à la loi.

Période et échéance de l'avis de débranchement

* Pour obtenir une explication complète, consulter la section 5.3.2 du rapport.

<p>Les clients doivent recevoir un avis de débranchement <u>10 jours</u> avant d'être débranchés pour non-paiement. La période d'avis commence à la date à laquelle le client reçoit l'avis de débranchement.</p> <p>Les avis de débranchement envoyés par courrier postal sont réputés avoir été reçus par le client <u>trois jours ouvrés</u> après la date d'impression de l'avis par l'entreprise.</p> <p>Les entreprises doivent débrancher un client <u>dans un délai de 11 jours suivant la période d'avis de 10 jours minimum</u>. Passé ce délai, les entreprises doivent reprendre du début le processus de débranchement.</p>	<p>Les entreprises d'électricité devraient transmettre aux clients un « compte en souffrance » <u>14 jours</u> avant l'émission d'un avis de débranchement, et leur accorder <u>14 jours</u> avant de procéder au débranchement pour non-paiement.</p> <p>Les avis de débranchement envoyés par courrier postal sont réputés avoir été reçus par le client <u>cinq jours</u> après la date d'impression de l'avis par l'entreprise.</p> <p>Les entreprises devraient avoir l'autorisation de débrancher un client <u>dans un délai de 14 jours suivant la période d'avis de 14 jours minimum</u>. Passé ce délai, les entreprises doivent reprendre du début le processus de débranchement.</p> <p>Les entreprises ne devraient pas procéder au débranchement un jour où elles sont fermées au public et ne peuvent donc pas recevoir le paiement et/ou conclure une entente de rebranchement, ou la journée avant ce jour.</p>
<p>Interdiction de débranchement en hiver</p> <p>* Pour obtenir une explication complète, consulter la section 5.3.3 du rapport. Remarque : Cette section du rapport ne s'applique pas aux fournisseurs de compteurs individuels.</p>	
<p>Les distributeurs n'ont pas le droit de procéder au débranchement des clients pour non-paiement entre le 15 novembre et le 30 avril.</p> <p>Les clients qui ont subi un débranchement avant la période d'interdiction doivent être rebranchés au plus tard le 15 novembre. Les distributeurs doivent également retirer les dispositifs de contrôle de la charge qui ont été installés en tant qu'alternative au débranchement, et ils ne peuvent pas installer de nouveaux dispositifs durant la période d'interdiction des débranchements.</p>	<p>L'interdiction en vigueur (débranchement en hiver) devrait le rester.</p> <p>Toutefois, les distributeurs auront jusqu'au 1^{er} décembre pour rebrancher les clients officiellement débranchés et retirer les dispositifs de contrôle de la charge. Dans certains cas, une visite à domicile est requise et l'entreprise peut avoir besoin de plus de temps pour procéder au rebranchement d'un client.</p>
<p>Frais de retard de paiement</p>	

<p>* Pour obtenir une explication complète, consulter la section 6.1 du rapport. Remarque : Cette section du rapport ne s'applique pas aux fournisseurs de compteurs individuels.</p>	
<p>Les frais de retard de paiement sont régis par un taux d'intérêt mensuel de 1,5 % par mois (19,56 % par an.)</p>	<p>Aucun changement ne devrait être apporté aux frais de retard de paiement ni au taux d'intérêt. Cependant, dans une optique de clarté et de cohérence pour les clients, le taux d'intérêt journalier devrait être calculé sur la base du taux d'intérêt mensuel de 1,5 %, et non sur celle du taux annuel composé de 19,56 %. Les distributeurs doivent également décrire de manière claire dans les conditions de service leur politique en cas de retard de paiement, y compris le délai à partir duquel les frais de retard de paiement commencent à s'appliquer.</p>
<p align="center">Frais de recouvrement de créances</p> <p>* Pour obtenir une explication complète, consulter la section 6.2 du rapport. Remarque : Cette section du rapport ne s'applique pas aux fournisseurs de compteurs individuels.</p>	
<p>Ces frais visent à couvrir les coûts sur place, ou une partie des coûts, des activités supplémentaires de collecte qui sortent de la routine d'un distributeur (p. ex. envoyer un véhicule chez un client).</p>	<p>Le recouvrement de créances fait partie des activités normales d'une entreprise et les clients ne devraient pas avoir à payer ces activités.</p>
<p align="center">Frais d'installation/retrait d'un dispositif de contrôle de la charge</p> <p>* Pour obtenir une explication complète, consulter la section 6.3 du rapport. Remarque : Cette section du rapport ne s'applique pas aux fournisseurs de compteurs individuels, et les distributeurs de gaz naturel n'emploient pas de dispositifs de contrôle de la charge.</p>	
<p>Un dispositif de contrôle de la charge limite ou interrompt un service d'électricité. Les distributeurs installent ces dispositifs en tant qu'alternative au débranchement, et les frais encourus pour l'installation ou le retrait de ces dispositifs sont définis dans leurs tarifs.</p>	<p>Les distributeurs ne devraient pas être autorisés à appliquer des frais pour l'installation/le retrait d'un dispositif de contrôle de la charge en cas de non-paiement ou sur demande du client.</p>
<p align="center">Frais de débranchement et de rebranchement</p> <p>* Pour obtenir une explication complète, consulter la section 6.4 du rapport. Remarque : Cette section du rapport ne s'applique pas aux fournisseurs de compteurs individuels.</p>	

Les clients pour qui le service est rebranché après avoir été débranché en raison d'un défaut de paiement peuvent devoir déboursier des frais de « débranchement/rebranchement », qui varient entre 65 \$ et 415 \$, bien que les distributeurs puissent aussi appliquer un tarif unique.

Ces frais devraient être annulés pour les clients à faible revenu admissibles. Les autres clients résidentiels devraient avoir la possibilité de payer ces frais sur une période de trois mois suivant le débranchement. Aux fins de clarté, le nom des frais devrait être remplacé par « Rebranchement ».