



Mesures  
Canada

Measurement  
Canada

Un organisme  
d'Industrie Canada

An Agency of  
Industry Canada

# Bulletins

Catégorie : <b>GÉNÉRAL</b>	Bulletin : <b>GEN-43</b>	Page : <b>1 de 7</b>
Document(s) : <b>Loi et Règlement sur l'inspection de l'électricité et du gaz</b>	Date de diffusion : <b>2016-04-18</b>	Entrée en vigueur : <b>2016-04-18</b>
	Remplace : <b>P-EG-01</b>	

La copie du présent document qui est affichée sur le site Web de Mesures Canada est considérée comme la copie contrôlée.

## Politique relative aux enquêtes en contestation de mesurage pour l'électricité et le gaz

### 1.0 Objectif

Le présent bulletin a pour objectif de communiquer la politique et les exigences de Mesures Canada (MC) relatives aux enquêtes en contestation de mesurage prescrites en vertu de l'article 23 de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*.

### 2.0 Domaine d'application

Le présent document s'applique aux enquêtes en contestation de mesurage visant des compteurs d'électricité et de gaz.

### 3.0 Contexte

MC avait antérieurement publié cette procédure sous P-EG-01: *Électricité et gaz - Enquêtes en contestation de mesurage*, qui a été révoquée. Cette procédure a fait l'objet d'un examen détaillé et a été mise à jour pour inclure des directives supplémentaires qui avaient été données au personnel d'inspection de MC. Il a également été déterminé qu'il y avait un besoin de séparer les politiques et les directives pertinentes aux intervenants des secteurs de l'électricité et du gaz de celles expressément requises pour le personnel d'inspection de MC. Les politiques et les directives pour les intervenants du secteur de l'électricité et du gaz figurent dans le présent document, alors que celles du personnel d'inspection de MC ont été publiées dans une nouvelle procédure interne.

### 4.0 Terminologie

Dans le présent document, les définitions de la [Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz](#)<sup>[lien 1]</sup> et du [Règlement sur l'inspection de l'électricité et du gaz](#)<sup>[lien 2]</sup> s'appliquent.

Catégorie : <b>GÉNÉRAL</b>	Bulletin : <b>GEN-43</b>	Page : <b>2 de 7</b>
Document(s) : <b>Loi et Règlement sur l'inspection de l'électricité et du gaz</b>	Date de diffusion : <b>2016-04-18</b>	Entrée en vigueur : <b>2016-04-18</b>
	Remplace : <b>P-EG-01</b>	

## 5.0 Politique

Pour être considéré comme enquête en contestation de mesurage en vertu du paragraphe 23(1) de la Loi, l'acheteur ou le fournisseur doit avoir des préoccupations concernant l'un ou l'autre des éléments suivants :

- a) le rendement du compteur;
- b) l'état du compteur;
- c) l'indication du compteur;
- d) l'indication de l'installation de mesurage.

MC traitera une demande d'un client seulement lorsque celui-ci aura communiqué avec son fournisseur.

Pour déposer une plainte, un acheteur peut remplir le formulaire [Énoncé de la plainte](#)<sup>[lien 3]</sup>.

Si le fournisseur se préoccupe du rendement ou de l'état d'un compteur, une demande peut être faite directement à MC.

Le mandat de MC, en vertu de la Loi, se limite à enquêter sur la précision des compteurs d'électricité, et sur la quantité d'électricité déclarée avoir été livrée comme indiquée par le compteur.

Le mandat de MC n'inclut pas les pratiques d'estimation ou les erreurs trouvées pendant l'examen des factures qui ne sont pas spécifiques aux valeurs d'unités de mesure déclarées.

### 5.1 Examen administratif

À la réception de la plainte, MC évaluera si les raisons du mécontentement correspondent aux critères indiqués en 5.0.

Le fournisseur ne doit pas modifier l'équipement d'une installation de mesurage qui fait l'objet d'une enquête en contestation de mesurage.

Sujet au paragraphe précédent, si les raisons du mécontentement correspondent aux critères indiqués en 5.0, MC fera parvenir un avis d'enquête en contestation de mesurage (IC-3191) au fournisseur et au client, et demandera au fournisseur tous les dossiers pertinents de l'annexe T-1.

Catégorie : <b>GÉNÉRAL</b>	Bulletin : <b>GEN-43</b>	Page : <b>3 de 7</b>
Document(s) : <b>Loi et Règlement sur l'inspection de l'électricité et du gaz</b>	Date de diffusion : <b>2016-04-18</b>	Entrée en vigueur : <b>2016-04-18</b>
	Remplace : <b>P-EG-01</b>	

## 5.2 Enquête en contestation de mesurage

Le client peut indiquer s'il souhaite ou non être témoin des essais.

MC utilisera des procédures et des pratiques établies pour l'inspection d'installations. Si une inspection de l'installation n'est pas requise, MC peut procéder directement aux essais du compteur.

Le fournisseur doit remplacer les compteurs sujets à contestation aux fins d'essais, lorsqu'une enquête sur la performance et la précision du compteur est jugée nécessaire par MC.

MC utilisera des procédures et des pratiques établies pour réaliser des essais dynamiques du compteur, lorsque jugé nécessaire.

## 5.3 Rapport sur les conclusions

À l'issue de l'enquête, MC remplira un certificat des conclusions d'enquête en contestation de mesurage (IC3191) et remettra des copies à l'acheteur (client), au fournisseur et au propriétaire du compteur (si autre que le fournisseur).

MC examinera toutes les conclusions relatives à un non-respect des exigences juridiques pour évaluer s'il faut envisager une action corrective et/ou une mesure d'application de la loi.

## 5.4 Règlement de l'iniquité

MC rendra compte de toute erreur de mesure et de la durée de l'erreur découverte pendant l'enquête. Toutefois, MC ne commandera pas ni n'arbitrera le règlement d'iniquité. MC pourrait vérifier le calcul du montant de l'ajustement ou de la remise à la suite d'une demande de l'une ou l'autre des parties en cause, ou si la complexité des conclusions le justifie.

## 5.5 Contestation des conclusions

Tout désaccord au sujet des conclusions d'un certificat des conclusions d'enquête en contestation de mesurage doit être exprimé par les parties dans les 30 jours suivant la réception du certificat.

La première étape pour MC sera de répondre à toutes les questions ou préoccupations du plaignant. MC peut effectuer un examen exhaustif du dossier, y compris de toute nouvelle information et de tout nouvel élément fournis par le plaignant.

S'il n'est pas possible de régler les préoccupations du plaignant, MC procédera à l'étape 5.6, Processus d'appel, qui est un mécanisme de dernier recours.

Catégorie : <b>GÉNÉRAL</b>	Bulletin : <b>GEN-43</b>	Page : <b>4 de 7</b>
Document(s) : <b>Loi et Règlement sur l'inspection de l'électricité et du gaz</b>	Date de diffusion : <b>2016-04-18</b>	Entrée en vigueur : <b>2016-04-18</b>
	Remplace : <b>P-EG-01</b>	

Si un règlement satisfaisant des préoccupations du plaignant est obtenu, MC terminera l'enquête.

## 5.6 Processus d'appel

Le processus de réexamen des conclusions de l'enquête en contestation par le président est entrepris en vertu du paragraphe 23(3) de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*.

MC demandera au client de documenter les raisons de son désaccord par écrit et de les soumettre au bureau de district de MC dans un délai de 30 jours.

Si aucun énoncé écrit n'est reçu dans le délai de 30 jours, MC terminera l'enquête.

Si l'énoncé écrit est reçu, le président publiera un avis adressé à toutes les personnes ayant reçu le certificat des conclusions de l'enquête en contestation de mesurage.

MC examinera toute l'information au dossier et préparera un rapport préliminaire avec des mesures recommandées à l'intention du président.

Le président examinera les conclusions de l'appel et communiquera sa décision à toutes les personnes mentionnées dans l'avis initial.

La décision du président est définitive.

---

[lien 1] <http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/E-4/>

[lien 2] <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-86-131/>

[lien 3] [http://www.ic.gc.ca/eic/site/mc-mc.nsf/fra/h\\_lm00007.html](http://www.ic.gc.ca/eic/site/mc-mc.nsf/fra/h_lm00007.html)

Catégorie : <b>GÉNÉRAL</b>	Bulletin : <b>GEN-43</b>	Page : <b>5 de 7</b>
Document(s) : <b>Loi et Règlement sur l'inspection de l'électricité et du gaz</b>	Date de diffusion : <b>2016-04-18</b>	Entrée en vigueur : <b>2016-04-18</b>
	Remplace : <b>P-EG-01</b>	

## **Annexe T-1 Dossiers du fournisseur et renseignements requis pour l'enquête**

En vertu de l'alinéa 29(1)b) du Règlement, le fournisseur doit, à la demande du bureau de district de MC, présenter des dossiers contenant les renseignements applicables suivants :

- 1) Motif de la demande :
  - i) interprétation du fournisseur à l'égard du mécontentement du client;
  - ii) description de l'erreur de mesure et/ou de facturation excédant la marge de tolérance prévue par la Loi et détectée par le représentant du fournisseur;
  - iii) description de l'infraction à la Loi détectée ou soupçonnée.
  
- 2) Résumé des efforts du fournisseur en vue de régler les problèmes ci-dessus, selon le cas :
  - i) résumé des communications avec le client;
  - ii) liste des renseignements fournis au client;
  - iii) résultats de l'examen des dossiers de facturation du client;
  - iv) liste des appels de service récents reçus par le fournisseur accompagnée de la date et du motif de l'appel de service, des essais et autres tâches exécutés et de leurs résultats;
  - v) résultats du questionnaire pour l'étude de charge et l'analyse effectuée;
  - vi) résultats de la comparaison avec un compteur de contrôle;
  - vii) résultats de l'examen de l'installation de mesurage;
  - viii) description de toute mesure corrective mise en œuvre ou prévue;
  - ix) toute autre mesure prise en vue de régler les problèmes;
  - x) toute autre information pertinente;
  - xi) nom(s) du ou des représentants du fournisseur engagé(s) dans les tâches décrites ci-dessus.
  
- 3) Renseignements sur le fournisseur :
  - i) nom et adresse du fournisseur;
  - ii) numéro d'enregistrement;
  - iii) nom et numéro de téléphone du représentant affecté à l'enquête.
  
- 4) Frais de service liés à la contestation : le cas échéant, mentionner les frais de service qui seront appliqués au compte du client à la suite de l'enquête et les circonstances dans lesquelles ces frais seront appliqués.
  
- 5) Données relatives au compteur (pour chaque compteur et appareil auxiliaire) :
  - i) numéro d'approbation;
  - ii) numéro d'inspection (attribué par le fournisseur);
  - iii) fabricant;
  - iv) numéro de série du fabricant;

Catégorie : <b>GÉNÉRAL</b>	Bulletin : <b>GEN-43</b>	Page : <b>6 de 7</b>
Document(s) : <b>Loi et Règlement sur l'inspection de l'électricité et du gaz</b>	Date de diffusion : <b>2016-04-18</b>	Entrée en vigueur : <b>2016-04-18</b>
	Remplace : <b>P-EG-01</b>	

- v) désignation de type du fabricant;
- vi) configuration du compteur;
- vii) paramètres opérationnels du compteur;
- viii) version du logiciel ou du micrologiciel;
- ix) multiplicateurs internes et externes;
- x) date de la dernière vérification (ou revérification);
- xi) année de la vérification initiale;
- xii) numéro de lot de conformité;
- xiii) numéro du certificat d'inspection;
- xiv) année du sceau et date d'expiration;
- xv) origine du sceau (MC ou vérificateur de compteurs accrédité);
- xvi) certificat d'inspection le plus récent (sur demande);
- xvii) dossiers d'entretien et d'étalonnage.

6) Données relatives à l'installation :

- i) numéro d'installation;
- ii) lieu;
- iii) dates de la vérification initiale et de la dernière vérification;
- iv) dossiers d'entretien et d'étalonnage;
- v) imprimés des registres d'événements métrologiques disponibles (sur demande);
- vi) multiplicateurs propres à l'installation;
- vii) paramètres ou facteurs opérationnels, soit :
  - pressions réelles, facteur, données sur la qualité de l'essence, etc.
  - tension de service, capacité du courant, logiciel, etc.

7) Données relatives à la facturation (pendant une période de deux ans, ou plus, à la demande de MC) :

- i) nom du client;
- ii) numéro de compte;
- iii) adresse postale et adresse du point de service, si elles diffèrent;
- iv) tarifs applicables;
- v) date d'installation et d'enlèvement;
- vi) relevés au moment de l'installation et de l'enlèvement du compteur faisant l'objet de la contestation;
- vii) relevé fourni par le client;
- viii) tous les relevés disponibles du dispositif d'affichage primaire entre l'installation et l'enlèvement, à la demande de MC;
- ix) à la demande de l'inspecteur, explication de tous les algorithmes de facturation utilisés pour calculer les frais;
- x) facteurs de facturation;

Catégorie : <b>GÉNÉRAL</b>	Bulletin : <b>GEN-43</b>	Page : <b>7 de 7</b>
Document(s) : <b>Loi et Règlement sur l'inspection de l'électricité et du gaz</b>	Date de diffusion : <b>2016-04-18</b>	Entrée en vigueur : <b>2016-04-18</b>
	Remplace : <b>P-EG-01</b>	

- xi) relevés du compteur et montants facturés en unités et en dollars pour chaque période de facturation;
  - xii) détails de tous les ajustements (manuels) récents de la facturation;
  - xiii) explication de tous les codes utilisés dans les documents de facturation;
  - xiv) autres frais avec explication.
- 8) Autres renseignements pertinents nécessaires pour l'enquête, à la demande de MC.