

# **Demandes de renseignements n° 1**

## ***Option consommateurs et ACEF de l'Outaouais***

### **Dossier tarifaire 2003 de Gazifère (R-3489-2002)**

**Référence:** Général – Conditions de fourniture

**Préambule:**

La plupart des questions qui suivent constituent une mise à jour de questions ayant été posées dans le dossier tarifaire 2000-2001 (R-3446-2000), auxquelles Gazifère avait accepté de répondre (voir, par exemple, GI-14 doc. 1.2).

1. Veuillez indiquer le nombre annuel de cas de recouvrement chez la clientèle résidentielle pour les années tarifaires 1999, 1998 et 1997.
2. Veuillez ventiler mensuellement, pour les années tarifaires 2002, 2001 et 2000, les nombres d'interruptions de services pour la clientèle résidentielle. Si Gazifère ne possède pas une ventilation mensuelle, indiquez combien de clients résidentiels ont été interrompus durant la période d'hiver pour les années tarifaires indiquées plus haut.
3. Veuillez indiquer si Gazifère applique une politique de non-interruption de service durant l'hiver et, le cas échéant, sur quelle période de l'hiver cette politique s'applique.
4. Veuillez décrire, de façon détaillée, la procédure suivie par Gazifère pour les interruptions de service. Veuillez également indiquer les délais entre chaque étape de la procédure. Plus particulièrement, veuillez décrire:
  - 4.1. comment Gazifère détecte un client en défaut de paiement;
  - 4.2. les avis (écrits et téléphoniques) qui sont envoyés au client et les délais qui y sont rattachés;
  - 4.3. le nombre de visites effectuées par les préposés chez le client avant la visite pour interruption;
  - 4.4. les cas d'exception prévus empêchant l'interruption de service (par exemple, problème de santé).
5. Existe-t-il une politique écrite applicable à tous les consommateurs sur les ententes de paiement, codifiant par exemple les conditions minimales exigibles du consommateur pour prendre entente, et traitant des durées de remboursement et du remboursement mensuel minimal? Veuillez décrire les ententes possibles entre le client et le distributeur pour le remboursement de la dette de consommation.
6. Quelles sont les exigences financières posées par Gazifère à un client ayant été interrompu, en vue de son rebranchement (ex. : paiement partiel ou en totalité du

compte en souffrance, engagement de rembourser dans un délai déterminé, dépôt, garanties financières, etc.)?

7. Veuillez décrire la procédure suivie par Gazifère en cas de faillite d'un client ou de proposition de consommateur.
8. Veuillez décrire la politique de Gazifère à l'égard des dépôts exigés aux clients insolubles et aux nouveaux clients sans historique de crédit. Lorsqu'un client fait un dépôt, Gazifère calcule-t-elle des intérêts sur le montant déposé et si oui, à quel taux d'intérêt? Quand le dépôt est-il remboursé au client?
9. Veuillez déposer les ordonnances G-168, D-90-31 et D-93-51.
10. Veuillez indiquer le montant projeté pour l'année-témoin 2001 pour les pertes pour mauvaises créances. Veuillez ventiler ce montant selon les classes tarifaires et indiquer le nombre de radiations de dettes effectuées. Veuillez faire les comparaisons avec les exercices 2000 (projeté et 5+7) et 1999 (projeté et réel).
11. Veuillez déposer le dernier encart de facturation envoyé aux clients leur expliquant la procédure de traitement des plaintes de Gazifère, tel que le requiert la procédure d'examen des plaintes approuvée par la Régie dans la décision D-98-25 Annexe B.
12. Combien de plaintes de consommateurs résidentiels le distributeur a-t-il reçues en 2001 et 2002? Ventilez ces nombres par type de plainte (facturation, interruption de service, alimentation déficiente, etc.). Si Gazifère ne possède pas les données demandées, veuillez donner une appréciation générale du nombre de plaintes annuellement et des types de plaintes. Veuillez également indiquer les suites de ces plaintes dans les opérations du distributeur.
13. Gazifère a-t-elle déjà reçu une plainte au sens de l'article 3 de la procédure interne d'examen des plaintes depuis son approbation par la Régie en 1998? Si oui, quelles en ont été les suites?
14. Est-il arrivé des cas où les préposés du Service à la clientèle ont assisté les clients à la formulation des plaintes, tel que l'indique l'article 1 de la procédure interne d'examen des plaintes depuis son approbation par la Régie en 1998? Si oui, quelles en ont été les suites?

**Référence :** GI-16 doc. 1

15. Déposez la décision D-92-28 à laquelle il est fait référence en page 1.
16. N'est-il pas exact qu'il est actuellement envisagé par Enbridge Gas Distribution Inc. de dégroupier la fonction entreposage en franchise sur l'horizon du plan 2003-2005? Si c'est le cas, veuillez indiquer quelles pourraient en être les conséquences sur le Tarif 200 et sur le coût de service de Gazifère.