

**Réponses de Gazifère Inc.  
aux demandes de renseignements  
de l'ACEF de l'Outaouais et d'Option consommateurs**

**Dossier R-3523-2003**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 6 « Réseau de Distribution », nos soulignés**

**Préambule :**

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

Le client qui constate une situation anormale sur le réseau de distribution doit en informer immédiatement Gazifère.»

**Question 1:**

**A) Veuillez définir ce que Gazifère entend par le terme « rendre accessible ».**

**Réponse de Gazifère :**

**Tel que défini dans le Code de Construction, Ch. 2, Section VII, Article 2.14(5) concernant l'insertion de l'article 12.2.2 à la norme Canadian Standards Association (CSA) Z662-99: « .... L'expression facilement accessible signifie à portée de la main, sans qu'il soit nécessaire de grimper, d'enlever un obstacle ou d'utiliser une échelle mobile ». Quoique cette définition s'applique à la vanne de branchement, Gazifère applique cette même définition pour assurer l'accès à toutes les composantes de son réseau se trouvant sur la propriété privée du client.**

**B) Qu'arrive-t-il si un client ne peut pas être rejoint alors que Gazifère veut entreprendre des travaux ?**

**Réponse de Gazifère :**

**En cas d'urgence, Gazifère prend toutes les mesures nécessaires afin de procéder aux travaux requis pour assurer la sécurité publique.**

**Pour les travaux planifiés à l'avance, Gazifère envoie des lettres par courrier recommandé au client en précisant les échéanciers spécifiques. Si toutefois le client ne collabore pas, Gazifère applique sa politique de travaux en cas d'urgence.**

**C) Dans l'hypothèse citée à la question 1b), Gazifère poursuit-elle les travaux sans le consentement du propriétaire ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui, si les travaux sont urgents.**

**D) Gazifère informe-t-elle le client de la façon dont ce dernier « doit maintenir les lieux » de manière à se conformer à la législation applicable ? Veuillez détailler votre réponse.**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère informe le client de façon générale via son bulletin d'information trimestriel transmis aux clients. Si un client a effectué des modifications à sa propriété et l'état des lieux ne répond plus à la législation applicable, Gazifère en informe directement le client.**

**E) Veuillez définir ce que Gazifère entend par l'expression « situation anormale ».**

**Réponse de Gazifère :**

**Par exemple : odeur de gaz, bris de conduite, alimentation insuffisante, vandalisme aux équipements de Gazifère ou toute autre situation posant un risque à la sécurité publique.**

**F) Veuillez expliquer le raisonnement qui a mené Gazifère à introduire la nouvelle obligation du client détaillée au deuxième paragraphe.**

**Réponse de Gazifère :**

**Pour le maintien de la sécurité publique.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 6 « Réseau de Distribution », nos soulignés**

**Préambule :**

**«Lorsque Gazifère déplace son réseau de distribution à la suite d'une demande du client, elle peut lui facturer le coût des travaux. Elle l'informe qu'elle peut lui fournir sur demande, le détail du calcul du coût des travaux. »**

**Question 2:**

- A) Gazifère peut-elle imposer le déplacement de son réseau de distribution au client ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Si Gazifère déplaçait son réseau de sa propre initiative, les coûts du déplacement ne seraient pas imposés à un client, mais plutôt assumés par l'ensemble de la clientèle. Toutefois, si le client demandait, à Gazifère, un déplacement de réseau, alors Gazifère pourrait imposer au client les frais relatifs à ce déplacement.**

- B) Si oui à la question 2a) veuillez détailler dans quelles circonstances aurait lieu une telle imposition.**

**Réponse de Gazifère :**

**Afin de se conformer aux normes ou à la législation applicable ou afin d'assurer l'intégrité de son réseau.**

- C) Si oui à la question 2a) veuillez détailler combien de clients résidentiels ont dû assumer les coûts relatifs à un déplacement de réseau pour chacune des années suivantes : 2000, 2001, 2002, 2003, 2004**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère ne possède pas cette information.**

- D) Veuillez fournir un estimé des coûts pouvant être occasionnés par un déplacement de réseau.**

**Réponse de Gazifère :**

**Chaque situation est unique et les coûts varient selon l'envergure des travaux.**

- E) Dans quelle(s) circonstance(s) le coût des travaux relatifs au déplacement du réseau de distribution sont-ils facturés aux clients ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Lorsque le déplacement est effectué à la demande du client ou lorsque le client a effectué des modifications à sa propriété sans en avertir Gazifère et que l'état des lieux ne répond plus aux normes.**

- F) Devons-nous comprendre que, quand Gazifère facture le coût des travaux relatifs au déplacement de distribution aux clients, elle ne fournit pas les détails relatifs à ces coûts à moins qu'une demande explicite ne soit effectuée par le client ? Veuillez expliquer le raisonnement derrière ce mode de fonctionnement.

Réponse de Gazifère :

Gazifère facture le coût de ces travaux selon deux méthodes, soit selon un coût fixe établi selon une évaluation des travaux à effectuer et convenu avec le client préalablement aux travaux ou soit selon le coût réel. Dans ce dernier cas, Gazifère lui fournira le détail des coûts une fois les travaux complétés.

- G) Veuillez énumérer le nombre de clients résidentiels qui ont dû assumer le coût des travaux relatifs à un déplacement de réseau pour chacune des années suivantes : 2000, 2001, 2002, 2003, 2004. (Dans tous les cas veuillez exclure le nombre de clients qui n'ont pas effectué une demande pour le déplacement du réseau de distribution).
- H) Veuillez énumérer le coût moyen des travaux assumés par les clients résidentiels pour les déplacements de réseau, pour chacune des années suivantes : 2000, 2001, 2002, 2003, 2004. (Dans tous les cas veuillez exclure le nombre de clients qui n'ont pas effectué une demande pour le déplacement du réseau de distribution).

Réponse de Gazifère 2 g) et h):

Gazifère ne possède pas cette information.

- I) Si Gazifère déplace son réseau de sa propre initiative, devons nous comprendre que les coûts reliés à ce déplacement sont assumés par l'ensemble de la clientèle ?

Réponse de Gazifère :

Oui.

- J) Si oui a la question 2i) veuillez détailler ces coûts pour chacune des 5 dernières années.

Réponse de Gazifère :

Aucun dans les 5 dernières années.

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 4 « Services de gaz naturel »**

**Préambule :**

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

- 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 un ou plusieurs de ces services. »

**Question 3:**

**A) Gazifère informe-t-elle le client qu'il a l'option de prendre en charge un ou plusieurs des services énumérés ci-haut ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui.**

**B) À l'heure actuelle, combien de clients résidentiels prennent en charge leurs propres services? Veuillez identifier clairement le nombre de clients résidentiels qui prennent en charge leur service pour chacun des services énumérés ci-haut.**

**Réponse de Gazifère :**

- **Le service de fourniture et le service de gaz de compression : 1051**
- **Le service de transport : Aucun**

**C) Un client peut-il prendre en charge son propre service d'équilibrage ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Non.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 9 « Choix de services »**

**Préambule :**

«Le Client qui:

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

**Question 4:**

- A) Veuillez expliquer le raisonnement derrière chacune des obligations ci-haut (entre autre, en expliquant clairement s'il s'agit de contraintes techniques).**

**Réponse de Gazifère :**

**En optant pour le service de fourniture de Gazifère le client doit aussi choisir le gaz de compression de Gazifère puisque Gazifère doit acheminer la fourniture. Gazifère doit aussi transporter cette fourniture. Le client doit donc choisir tous les services de Gazifère.**

**Dans sa version finale des Conditions de service, Gazifère présentera les deux premiers services ensemble soit : le service de fourniture et de gaz de compression, car un ne va pas sans l'autre. En effet, si le client prend en charge sa fourniture il doit obligatoirement prendre en charge le gaz de compression afin de pouvoir acheminer la fourniture de gaz.**

**Si le client prend en charge son service de transport, il va de soi qu'il prenne aussi en charge le service de fourniture et de gaz de compression.**

- B) Veuillez expliquer pourquoi Gazifère n'offre pas à sa clientèle l'option de fourniture à prix fixe.**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère n'offre pas à sa clientèle l'option de fourniture à prix fixe puisqu'elle n'a jamais reçu de demande en ce sens de la part de sa clientèle. De plus, la seule façon pour Gazifère d'offrir à sa clientèle l'option de fourniture à prix fixe est par l'intermédiaire d'un courtier en gaz naturel. Gazifère devra alors offrir au courtier le service de facturation, ce qui occasionnerait des coûts.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 8 « Service de transport », nos soulignés**

**Préambule :**

«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 les services demandés auprès de son fournisseurs.»

**Question 5:**

- A) Est-il arrivé dans le passé que Gazifère n'a pas pu obtenir le service de transport auprès de son fournisseur dans un délai de 60 jours ? (Veuillez détailler votre réponse).**

**Réponse de Gazifère :**

**Non.**

- B) Si oui à la question 5a) quel était le délai moyen requis par Gazifère afin d'obtenir ce service auprès de son fournisseur ?**
- C) S'il y a lieu, combien de clients résidentiels ont été affectés par les délais énoncés dans le scénario 5a) dans les cinq dernières années ?**
- D) S'il y a lieu, quelles mesures ont été prises afin de palier à la situation dans le scénario 5a).**

**Réponse de Gazifère 5 b), c) et d):**

**S/O.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 8 « Services de fourniture de gaz naturel et de gaz de compression » et « service de transport »**

**Préambule :**

« Le délai entre le moment que Gazifère reçoit une demande visant ces services et leur date de prise en effet est d'au moins 60 jours. »

**Question 6:**

A) Y-a-t-il une période minimale pour laquelle le client doit avoir été un client de Gazifère afin de pouvoir prendre en charge ces services ?

Réponse de Gazifère :

Non.

B) Sur quelle(s) base(s) la période minimale de 60 jours a-t-elle été déterminée ?

Réponse de Gazifère :

Voir la réponse à la question 4.1 de la Régie.

Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 9 « Demande de service de gaz naturel »

**Question 7:**

A) Un client peut-il retirer sa demande sans pénalité à tout moment avant que l'adresse soit reliée au réseau de distribution de Gazifère ?

Réponse de Gazifère :

Avant que les travaux pour relier son adresse au réseau de distribution ne débutent, le client peut retirer sa demande sans pénalité. Toutefois, si les travaux ont déjà été entrepris ou sont complétés, le client pourrait se voir imposer une pénalité, selon l'ampleur des travaux et selon les obligations contractuelles auxquelles il s'est engagé.

Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 9 « Demande de service de gaz naturel »

**Préambule :**

«La personne qui fait la demande 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. Elle doit fournir à Gazifère toute preuve en attestant. »

**Question 8:**

**A) Quelle(s) preuve(s) sont requises par Gazifère à cet effet ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Une procuration ou un affidavit.**

**B) La personne qui fait la demande peut-elle être locataire de l'immeuble ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui, à condition de pouvoir fournir une preuve attestant de sa capacité d'agir au nom du propriétaire.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, pages 9-10, « Conditions à l'acceptation de service de gaz naturel », nos soulignés**

**Préambule :**

« [...] En ce qui concerne la deuxième condition, elle provient de la pratique interne et consiste en une condition existante faisant l'objet d'une première rédaction. L'introduction de la possibilité d'une entente de paiement constitue quant à elle une nouvelle condition et fait donc l'objet d'une première rédaction.

La dernière condition constitue quant à elle une nouvelle condition prévoyant un assouplissement de la pratique actuelle de Gazifère. Il s'agit donc d'une première rédaction. Dans le cadre de l'inclusion de cette condition aux conditions de service de Gazifère, nous avons tenu compte de l'article 28 de la *Loi sur la Régie du logement*, L.R.Q., ch. R-8.1, ainsi que des articles 1957 à 1970 CcQ. »

ET

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

- au versement d'un dépôt exigé conformément à l'article 8.1;
- au paiement, immédiat ou dans le cadre d'une entente de paiement, 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 ou la reprise d'un logement, dans le cas où la personne qui fait la demande est propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service et à la condition qu'elle s'engage à devenir responsable et à payer la totalité de l'argent dû par le client à Gazifère à défaut d'exécution de la décision de la Régie du logement. »

**Question 9:**

- A) Dans quelles circonstances le client devrait-il effectuer un paiement immédiat ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Le client devrait effectuer un paiement immédiat dans le cas où des sommes dues par ce client demeurent impayées à la date limite de paiement et qu'il n'aurait pas convenu d'une entente de paiement avec Gazifère.**

- B) Au cours des cinq dernières années, combien de demandes de service (effectuées par des consommateurs résidentiels) ont été refusées et quels étaient les motifs principaux du refus ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère ne possède pas de statistiques sur le nombre de refus. Par contre, trois motifs de refus de service ont été invoqués; le client doit des sommes à Gazifère, refuse de payer la contribution financière demandée ou n'est pas le propriétaire et ne fournit pas de preuve attestant de sa capacité d'agir au nom du propriétaire.**

- C) Au cours des cinq dernières années, combien de demandes de service (effectuées par des consommateurs résidentiels) ont été refusées en raison d'une inhabilité d'effectuer un paiement immédiat ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère ne possède pas cette information.**

- D) Veuillez définir ce que Gazifère entend par le terme « sommes dues ».**

**Réponse de Gazifère :**

**Tout solde reporté de factures antérieures, la facture courante, le dépôt et les frais de remise en service.**

- E) Veuillez détailler quelles formes « d'ententes de paiement » seraient acceptables et acceptées par Gazifère selon cette proposition.**

Réponse de Gazifère :

Pour Gazifère, de façon générale, une entente de paiement est acceptable quand elle prévoit le paiement de l'ensemble des sommes dues, incluant, s'il y a lieu, les frais de remise en service et le dépôt, dans un délai qui ne met pas à risque le paiement de la facturation à venir et qui peut varier en fonction des habitudes de paiement du client.

F) Comment et à quel moment Gazifère informera-t-elle le client qu'il a la possibilité d'avoir recours à une entente de paiement ?

Réponse de Gazifère :

Gazifère informe le client qu'il a la possibilité d'avoir recours à une entente de paiement par le biais du bulletin d'information trimestriel. Les clients qui sont en défaut de paiement reçoivent des avis les invitant à nous appeler pour discuter de la possibilité d'une entente de paiement. Gazifère informe aussi le client qu'il a la possibilité d'avoir recours à une entente de paiement en tout temps, au cours de conversations téléphoniques avec le client lorsque ce dernier informera Gazifère qu'il ne peut procéder au paiement complet des sommes dues

G) Veuillez expliquer en quoi la troisième condition constitue un assouplissement de la pratique actuelle de Gazifère.

Réponse de Gazifère :

Dans la politique actuelle, si le locataire qui doit de l'argent à Gazifère continue de bénéficier du gaz naturel et qui n'a pas de bail avec son locataire, le propriétaire qui demande le service de gaz devient responsable des sommes dues par le locataire et le propriétaire devient également responsable de la consommation future.

H) Veuillez préciser ce que vous entendez par l'énoncé suivant : «[...] à la condition qu'elle s'engage à devenir responsable et à payer la totalité de l'argent dû par le client à Gazifère à défaut d'exécution de la décision de la Régie du logement. »

Réponse de Gazifère :

Si le propriétaire n'exécute pas la décision d'éviction de la Régie du logement, il s'engage à payer la totalité de l'argent dû par son locataire et à être responsable de la consommation future à l'adresse de service.

- I) Dans l'hypothèse où l'acceptation d'une demande de service était conditionnelle à l'acceptation de la troisième condition par le client, le paiement serait-il immédiat ou y aurait-il la possibilité d'une entente de paiement, selon la proposition du Distributeur ?

Réponse de Gazifère :

Il y aurait possibilité d'entente de paiement.  
Voir la réponse à la question 9 e).

Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 10  
« Informations à fournir pour la demande de service de gaz naturel », nos soulignés

Préambule :

« L'acceptation de la demande de service est conditionnelle à l'obtention des informations obligatoires. À défaut de fournir ces informations, le client pourra se voir demander un dépôt comme condition à l'acceptation de sa demande de service, conformément aux dispositions du chapitre 8 sur le dépôt »

ET

« Informations obligatoires [...]

- 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 »

**Question 10:**

- A) Pourquoi le numéro de téléphone constitue-t-il une information obligatoire ?

Réponse de Gazifère :

Pour des raisons de sécurité et de recouvrement.

- B) Le numéro de téléphone doit-il nécessairement correspondre au numéro de téléphone de la résidence du client ? Serait-il acceptable pour Gazifère d'avoir simplement un numéro de contact ? Veuillez détailler votre réponse.

Réponse de Gazifère :

Il n'est pas nécessaire d'avoir le numéro de téléphone de la résidence du client. Par contre, Gazifère doit avoir un numéro de téléphone où il sera possible de communiquer avec le client.

- C) Dans le cas ou un client n'aurait pas de téléphone, se verrait-il demander un dépôt comme condition à l'acceptation de sa demande de service ? Veuillez expliquer votre réponse.

Réponse de Gazifère :

Gazifère ne refuse pas de nouveau client sous prétexte que celui-ci n'aurait pas de numéro de téléphone à sa résidence. Aucun dépôt ne sera demandé.

- D) Veuillez expliquer les raisons pour lesquelles la date de naissance serait une information obligatoire.

Réponse de Gazifère :

La date de naissance est une information obligatoire afin de bien identifier deux clients ayant le même nom et pour assurer la confidentialité des informations personnelles.

- E) Si un client refusait de dévoiler sa date de naissance, se verrait-il demander un dépôt comme condition à l'acceptation de sa demande de service ? Veuillez expliquer votre réponse.

Réponse de Gazifère :

Non.

- F) Veuillez expliquer les raisons pour lesquelles la dernière adresse occupée au cours des douze mois précédant la demande constituerait une information obligatoire.

Réponse de Gazifère :

La dernière adresse occupée au cours des douze mois précédant la demande constitue une information obligatoire pour faciliter le transfert des informations d'un client d'une adresse de service à l'autre et pour évaluer les habitudes de paiement du client.

- G) Dans le cas ou la dernière adresse occupée par le client au cours des douze mois précédant la demande serait à l'extérieur de la province ou du pays, le client se verrait-il demander un dépôt comme condition à l'acceptation de sa demande de service ? Veuillez expliquer votre réponse.

- H) Avez-vous envisagé la possibilité d'offrir au client un choix (parmi une liste de questions) une ou plusieurs questions de sécurité pour des fins d'identification ? Veuillez détailler votre réponse.

**Réponse de Gazifère 10 g) et h) :**

**Non.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 11 « Frais de raccordement », nos soulignés**

**Préambule :**

« Nous exposons ici le fait que Gazifère doit rentabiliser ses investissements lors du raccordement d'une adresse de service au réseau de distribution. Cet article vise à indiquer au client que, préalablement au raccordement de son adresse, Gazifère procède à l'évaluation de la rentabilité du raccordement de l'adresse au réseau de distribution. Dans le cas où ce raccordement n'est pas rentable, le client peut se voir demander une contribution financière. »

ET

« Lorsque ces revenus 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 minimale annuelle. »

**Question 11:**

- A) En moyenne (et pour la clientèle résidentielle), quelle est l'ampleur de la contribution financière demandée si un raccordement n'est pas jugé rentable ? Veuillez détailler votre réponse pour chacune des 5 dernières années.**
  
- B) Veuillez fournir le nombre de demandes reçues, de la part de clients résidentiels, au cours des cinq dernières années, pour lesquelles un raccordement n'a pas été jugé rentable.**

**Réponse de Gazifère 11 a et b :**

**Gazifère ne possède pas cette information.**

- C) Combien de clients résidentiels ont été assujettis à des obligations minimales annuelles pour les années suivantes : 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005 ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Aucun. Les obligations minimales annuelles s'appliquent seulement aux clients utilisant les tarifs 3, 4, 5, 6, 8 et 9.**

- D) **Quelle est, en moyenne, l'obligation minimale annuelle imposée aux clients figurant à la réponse 11c) ?**
- E) **Un client peut-il se voir imposer une obligation minimale annuelle suite à la première année de service si Gazifère remarque que le raccordement était moins rentable que prévu ? Veuillez détailler votre réponse.**
- F) **Qu'arrive-t-il au renouvellement de l'obligation minimale annuelle si un nouveau raccordement est plus rentable que prévu ? Veuillez détailler votre réponse.**

**Réponse de Gazifère 11 d) e) et f):**

**S/O, pour les clients résidentiels.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 12  
« Contribution financière du client », nos soulignés**

**Préambule:**

« 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. Gazifère informe le client qu'elle peut, sur demande, lui fournir le détail de l'évaluation du coût 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. »

**Question 12:**

- A) Dans quelles circonstances une contribution financière doit-elle être payée en un seul versement et avant le début des travaux ?**

**Réponse de Gazifère :**

**La contribution financière requise du client, le cas échéant, doit être payée en un seul versement et avant le début des travaux dans le cas où Gazifère et le client en ont convenu lors de la signature du contrat.**

- B) Pour quelle(s) raison(s) Gazifère ne fournit-elle pas le détail de l'évaluation du coût des travaux à moins qu'il n'y ait une demande explicite de la part du client ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Voir la réponse à la question 2f).**

- C) Pour la clientèle résidentielle, quelles modalités précises sont en place pour les clients qui n'ont pas les moyens de déboursier la contribution financière requise ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Il n'y a aucune modalité en place mais dans un tel cas, Gazifère accepterait de conclure une entente avec le client.**

- D) Quel est le taux d'intérêt applicable aux clients désirant utiliser l'option par versements ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Aucun intérêt n'est appliqué.**

- E) Veuillez préciser ce que Gazifère entend par « conditions de rentabilité » et comment elles sont déterminées.**

**Réponse de Gazifère :**

**Un remboursement de contribution financière est consigné dans un contrat où les conditions sont précisées. Par exemple, le calcul de la rentabilité se fera en utilisant les volumes et les revenus réels et les coûts réels de construction.**

- F) À quel moment le client est-il mis au courant de la possibilité d'un remboursement de la contribution financière ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Voir la réponse à la question 5.1 de la Régie.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 12 « Adresse reliée au réseau de Distribution »**

**Préambule :**

**« Si l'appareil de mesurage est fermé et scellé, un délai additionnel est requis. »**

**Question 13:**

**A) En moyenne, quelle est l'ampleur du délai requis ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Voir la réponse à la question 6.1 de la Régie.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 12 « Forme, conclusion et entrée en vigueur du contrat », nos soulignés**

**Préambule:**

« Cet article est issu de la pratique actuelle de Gazifère. Il s'agit d'une première rédaction d'une pratique existante.»

ET

«Le contrat est conclu lorsque Gazifère 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 Gazifère de ses intentions quant au service de gaz naturel. »

**Question 14:**

**A) L'acceptation de Gazifère informant le nouveau client qu'elle accepte sa demande de service de gaz naturel est-elle écrite ou verbale ?**

**Réponse de Gazifère :**

**La confirmation de l'acceptation est faite par écrit.**

**B) À l'heure actuelle, cet article s'applique-t-il également au nouvel occupant d'un immeuble qui n'est pas au courant de l'entente conclue entre Gazifère et l'occupant antérieur qui aurait conclu une entente avec Gazifère ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Non. En vertu de la proposition de Conditions de service de Gazifère, seule(s) la ou les personnes nommément identifiées sur la facture sont clientes de Gazifère. Un nouvel occupant à une adresse de service pour laquelle un client est déjà inscrit ne deviendra pas client, à moins d'en faire la demande. Ce n'est que dans le cas où le client inscrit sur la facture n'occupe plus l'adresse de service et en l'absence de demande de service de gaz naturel de la part de l'occupant que ce dernier est présumé avoir conclu un contrat et ce, à partir du moment où il commence à occuper l'adresse de service où le gaz naturel est mis à sa disposition.**

**C) Le contrat « présumé » s'appliquerait-il également à un co-locataire qui n'a pas directement pris part de l'entente entre le client et Gazifère ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Non. En vertu de la proposition de Conditions de service de Gazifère, l'occupant est présumé avoir conclu un contrat seulement dans le cas où il y a absence de client à une adresse et absence de demande de service de la part de l'occupant.**

**D) Si oui à la question précédente, quelles sont les mesures entreprises par Gazifère afin de s'assurer que le co-locataire connaît bien ses obligations vis-à-vis Gazifère ?**

**Réponse de Gazifère :**

**S/O.**

**E) Quelles mesures sont entreprises par Gazifère afin de s'assurer que le client à bien reçu et compris l'avis de renouvellement automatique du contrat expiré ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Considérant que la durée du contrat d'un client qui n'a pas signé un contrat écrit est indéterminée, il n'y a pas d'avis de renouvellement automatique de contrat.**

**F) Le renouvellement automatique du contrat est-il également applicable à un nouvel occupant de l'immeuble qui viendrait remplacer l'occupant avec lequel Gazifère à conclu le contrat initial ?**

**Réponse de Gazifère :**

Les réponses aux questions précédentes indiquent qu'un nouvel occupant ne peut être *automatiquement* client de Gazifère. Dans le cas où le client inscrit sur la facture n'occupe plus l'adresse de service (et occupe une autre adresse), et 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. Dans ce cas, l'occupant nouvellement client recevra une confirmation d'« acceptation » de sa demande de service. Il ne peut y avoir renouvellement automatique d'un contrat lorsque le contrat initial a pris fin conformément aux conditions de service relatives à la fin de contrat de l'article 4.9.2.

- G) Selon la proposition de Gazifère, si un client veut interrompre son service de gaz naturel à échéance de son contrat, doit-il informer Gazifère de ses intentions par écrit ?

**Réponse de Gazifère :**

**Non, sauf pendant la période du 1<sup>er</sup> décembre au 1<sup>er</sup> mars tel qu'énoncé à l'article 4.9.2 du texte des Conditions de service proposé.**

- H) Dans quels délais un client doit-il informer Gazifère s'il désire interrompre son service de gaz naturel, selon la proposition actuelle du Distributeur ?

**Réponse de Gazifère :**

**Deux jours ouvrables.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 13 « Confirmation de l'acceptation de la demande de service de gaz naturel », nos soulignés**

**Préambule:**

« Cet article prévoit que Gazifère doit transmettre au client une confirmation de l'acceptation de la demande de service. Il précise les informations qui doivent apparaître sur cette confirmation écrite ainsi que les informations qui parviendront au client avec cette confirmation.

Cette condition de service est une nouvelle pratique que Gazifère propose de mettre en place. Il s'agit donc d'une première rédaction pour Gazifère. »

ET

« Gazifère communique également par écrit les informations suivantes :

- Le tarif(s) applicable(s);
- L'information sur les moyens disponibles au client pour payer sa facture;
- Un avis à l'effet que tous les clients à une même adresse sont solidairement responsables du paiement total des factures sur lesquelles ils sont nommément identifiés;
- L'exigence d'un dépôt, le cas échéant. »

**Question 15:**

**A) Veuillez concilier le fait que le document explicatif de Gazifère n'incorpore pas l'obligation de Gazifère de communiquer par écrit «Le montant et les modalités du paiement de la contribution financière si requise » alors que la page 8 du document de Gazifère nommé « Conditions de service <sup>1</sup>», daté du 29 septembre, inclut cette obligation.**

**Réponse de Gazifère :**

**La contribution financière est indiquée sur le contrat que le propriétaire doit signer. Il n'est donc pas nécessaire de répéter cette information lors de la confirmation d'acceptation de la demande de service.**

**B) Veuillez préciser les moyens qui sont disponibles aux clients pour payer leurs factures.**

**Réponse de Gazifère :**

**Voir l'article 7.2.1 des conditions de service.**

**C) Gazifère a-t-elle des programmes en place pour la clientèle à faible revenu afin que celle-ci puisse avoir accès aux services de Gazifère ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Non.**

**D) Veuillez définir ce que Gazifère entend par l'expression « solidairement responsables ».**

---

<sup>1</sup> Sur le site de la Régie ce texte porte le nom suivant : Proposition de textes de Gazifère portant sur les conditions normatives auxquelles le gaz naturel est fourni, transporté ou livré par elle ou emmagasiné, selon les thèmes retenus par la Régie dans la décision D-2004-65.

**Réponse de Gazifère :**

**Tous les clients nommément identifiés sur la facture sont responsables chacun de la totalité du compte.**

- E) Quelles mesures sont entreprises par Gazifère afin de s'assurer que tous les clients à une même adresse sont au courant de leur responsabilité solidaire du paiement total des factures ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère communique cette information par écrit lors de la confirmation de l'acceptation de la demande de service de gaz naturel, tel qu'exposé à l'article 4.6 du texte proposé sur les Conditions de service.**

- F) Si un nouveau client n'est pas d'accord avec un ou plusieurs des éléments inclus dans la confirmation de l'acceptation de la demande envoyée par Gazifère, peut-il mettre fin à l'entente avec Gazifère sans pénalité, le cas échéant ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Un nouveau client qui ne serait pas d'accord avec un ou plusieurs des éléments inclus dans la confirmation de l'acceptation de la demande de service envoyée par Gazifère pourrait mettre fin au contrat intervenu avec Gazifère sans pénalité, sous réserve de la réponse donnée à la question 7 A). Le client sera toutefois responsable de la facturation du gaz naturel livré à l'adresse de service durant la période où le gaz naturel aura été mis à sa disposition.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 14 « Durée »**

**Préambule :**

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

**Question 16:**

- A) Veuillez expliquer dans quelles circonstances un contrat avec un client n'est pas écrit.**

**Réponse de Gazifère :**

**Le contrat entre Gazifère et son client n'est jamais écrit sauf dans les cas énoncés à l'article 4.5.1 du texte proposé sur les Conditions de service où il doit être écrit.**

- B) Si un contrat n'est pas écrit, peut-il quand même avoir une durée minimale ?  
Veuillez expliquer votre réponse.**

**Réponse de Gazifère :**

**Non. Voir l'article 4.7 des conditions de service.**

- C) Selon la proposition de Gazifère, de quelle(s) manière(s) et à quel moment un nouveau client fournit-il les informations obligatoires à Gazifère quand un contrat n'est pas écrit ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Le nouveau client fournit par écrit ou verbalement les informations obligatoires au moment de l'activation de service, du changement de responsabilité ou de la demande de raccordement.**

- D) Quelles mesures sont entreprises par Gazifère afin d'informer le client de la durée indéterminée du contrat et de ses droits et obligations quand un contrat n'est pas écrit ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Le client n'est présentement pas informé de la durée indéterminée du contrat. Quant à ses droits et obligations, il en est informé par le bulletin trimestriel.**

- E) Qu'arrive-t-il si un client avec lequel Gazifère a conclu un contrat change de résidence et n'informe pas Gazifère de son déménagement ? Le nouvel occupant est-il présumé être lié à Gazifère en vertu du contrat antérieurement conclu par le client ayant déménagé et omis de le signaler à Gazifère ?**

**Réponse de Gazifère :**

**En vertu de la proposition de Conditions de service de Gazifère, seules la ou les personnes nommément identifiées sur la facture sont clientes de Gazifère. Un nouvel occupant à une adresse de service pour laquelle un client est déjà inscrit ne deviendra pas client, à moins d'en faire la demande. Ce n'est que dans le cas où le client inscrit sur la facture n'occupe plus l'adresse de service et en l'absence de demande de service de gaz naturel de la part de l'occupant que ce dernier est présumé avoir conclu un contrat et ce, à partir du moment où il commence à occuper l'adresse de service où le gaz naturel est mis à sa disposition.**

Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 14 « Durée », questions sur les contrats écrits

**Question 17:**

A) Quelle est la pénalité, le cas échéant, pour un client qui met fin à un contrat écrit avant la durée minimale de douze mois ?

Réponse de Gazifère :

Les clients aux Tarifs 3, 4, 5, 6 et 9 devront payer les montants des obligations annuelles minimales prévues dans leur contrat.

De plus, les clients aux Tarifs 1 à 9 devront payer les coûts mentionnés à la réponse 7a).

Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, pages 14-15, « Modification »

**Préambule :**

« [...] 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 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. »

**Question 18:**

A) Au cours des cinq dernières années, combien de demandes de modification de contrat ont été effectuées par des clients résidentiels et qui n'ont pas été acceptées par Gazifère ?

Réponse de Gazifère :

Gazifère ne possède pas cette information.

B) Quels étaient les motifs principaux pour le refus des demandes de modifications de contrat ?

**Réponse de Gazifère :**

**Les conditions d'ordre tarifaire qui ne peuvent être modifiées constituent un motif de refus par Gazifère de demande de modification de contrat.**

**C) Veuillez expliquer pourquoi une confirmation écrite n'est pas fournie quand un contrat est modifié et remplacé par un nouveau contrat.**

**Réponse de Gazifère :**

**La confirmation d'acceptation de demande de service prévue à l'article 4.6 de la proposition de Conditions de service de Gazifère n'est transmise au client que dans le cas d'une nouvelle demande de service.**

**Dans le cas où le contrat modifié est écrit, le client recevra une copie du nouveau contrat.**

**Dans le cas où le contrat n'est pas écrit et qu'il est remplacé par un nouveau contrat, alors le client à ce nouveau contrat recevra la confirmation de l'acceptation de la demande de service prévue à l'article 4.6 de la proposition de Conditions de service de Gazifère.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 15, « Fin »**

**Préambule :**

**« 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 gaz naturel de Gazifère sans son consentement. »**

**Question 19:**

- A) Quelles mesures sont entreprises par Gazifère afin de s'assurer que c'est bien le client et non un parti tiers qui est responsable de la manipulation de tuyaux, conduits ou tout autre appareil de Gazifère ?**
  
- B) Quelles mesures sont entreprises par Gazifère afin de s'assurer que le bris de la part du client est intentionnel ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère discute de la situation avec le client et toute autre personne susceptible de l'éclairer sur les circonstances entourant cette manipulation afin de recueillir tous les faits pertinents lui permettant d'en arriver à une telle conclusion. Ces cas sont également signalés aux autorités policières.**

- C) Au cours des cinq dernières années, combien de clients résidentiels ont vu leur service de gaz naturel interrompu en raison de la manipulation de tuyaux, conduits ou tout autre appareil de Gazifère ?**

**Réponse de Gazifère :**

**À notre connaissance, aucun.**

- D) Dans tous les cas, Gazifère avise-t-elle un client par écrit si elle met fin à son contrat sans que le client demande une cessation de service ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 15, « Fin », nos soulignés**

**Préambule :**

« 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 pour la période du 1<sup>er</sup> décembre au 1<sup>er</sup> 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 ».

**Question 20:**

- A) Pour quelle(s) raison(s) si un client désire mettre fin à son contrat avec Gazifère entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> mars doit-il en informer le Distributeur par écrit alors qu'il n'est pas tenu de le faire à tout autre moment ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Voir la réponse à la question 10.1 de la Régie.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, pages 15-16,  
« Force majeure », nos soulignés**

**Préambule :**

« 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 même durée.

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 des frais de base prévus aux Tarifs ».

**Question 21:**

- A) Veuillez expliquer le raisonnement justifiant pourquoi Gazifère, lorsqu'elle est victime d'une force majeure, est automatiquement libérée de ses obligations vis-à-vis un client alors que le client ne l'est pas vis-à-vis Gazifère dans le cas d'une force majeure.

**Réponse de Gazifère :**

Lorsque Gazifère est victime d'une force majeure, elle est libérée de son obligation de desservir le client, puisqu'il s'agit d'une obligation de faire (desservir en gaz naturel). Le client qui est, quant à lui, victime d'une force majeure, n'est pas libéré de ses obligations envers Gazifère puisque ces obligations sont de la nature d'une obligation de payer de laquelle la force majeure ne le libère pas.

Si Gazifère devait libérer le client de ses obligations lorsqu'il est victime d'une force majeure, cela reviendrait à dire que l'ensemble des clients doit assumer la force majeure subie par un client. En effet, malgré le fait que le client soit en situation de force majeure, Gazifère a tout de même engagée des dépenses (notamment auprès de ses fournisseurs) pour desservir ce client. Cette distinction a notamment été reconnue par la Régie dans l'Ordonnance G-272 et la décision D-92-30.

Enfin, mentionnons que si le client est en situation de force majeure, Gazifère a néanmoins l'obligation de faire des efforts pour tenter d'alléger ses obligations minimales. Ces règles nous apparaissent rencontrer l'équilibre adéquat entre les intérêts de Gazifère, d'un client donné et de l'ensemble de sa clientèle.

- B) Quelles sont les mesures entreprises par Gazifère afin de s'assurer que le client connaît son droit de demander que l'appareil de mesurage soit fermé et scellé afin d'être libéré de ses obligations ?

**Réponse de Gazifère :**

Aucune mesure spécifique n'est prise bien qu'il serait possible de l'indiquer à la confirmation de l'acceptation de la demande de service. Un client victime de force majeure qui souhaite être libéré de son obligation reliée aux frais de base doit en aviser Gazifère, qui procédera à sa demande à la fermeture et au scellé de son appareil de mesurage.

**C) Combien de clients résidentiels ont été victimes d'une force majeure dans les 5 dernières années ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère ne possède pas cette information.**

**D) Combien de fois Gazifère a-t-elle été victime d'une force majeure au cours des 5 dernières années ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Aucune.**

**E) Dans le scénario élaboré à la question 21d) combien de clients ont-été affectés par chacune de ces forces majeures ? Veuillez indiquer la nature de la force majeure pour chacune d'entre elles.**

**Réponse de Gazifère :**

**S/O.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 17,  
« Mesurage »**

**Préambule :**

« Gazifère détermine l'emplacement de son appareil de mesurage.

Gazifère 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 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 l'accord du client, pour toute autre raison.

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

**Question 22:**

- A) **Quelles mesures sont entreprises par Gazifère afin de s'assurer que le client est au courant de cette obligation ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Un rappel est fait régulièrement dans le bulletin d'information trimestriel que reçoivent tous nos clients.**

- B) **Qu'arrive-t-il dans le cas où un client est à l'extérieur et qu'il ne peut pas être rejoint au moment où Gazifère veut avoir accès à son appareil de mesurage ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Le technicien laisse dans la boîte aux lettres du client une carte l'invitant à prendre rendez-vous. Cette carte spécifie, entre autres, la date et l'heure de sa visite de même que la raison pour laquelle une intervention du technicien est nécessaire et les numéros de téléphone pour rejoindre Gazifère. De plus, cette carte fait référence à la *Loi sur l'inspection de l'électricité et de gaz* supportant notre responsabilité.**

**De plus, lorsqu'il nous faut avoir accès pour des raisons de sécurité, nous demandons assistance policière pour avoir accès à l'appareil de mesurage.**

- C) **Veillez définir ce que Gazifère entend par « nuire à l'accessibilité ».**

**Réponse de Gazifère :**

**Voir réponse à la question 1a).**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 18, « Lecture de l'appareil de mesurage », nos soulignés**

**Préambule :**

« [...] 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. »

**Question 23:**

**A) Comment et par qui sont déterminés les frais réels reliés au mode de lecture choisi par le client ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Les frais réels reliés au mode de lecture choisi par le client sont déterminés par Gazifère. Ces frais sont déterminés au cas par cas en fonction de la nature et du montant des coûts additionnels d'un mode de lecture autre que celui qui est choisi par Gazifère et en fonction du mode de lecture choisi par le client.**

**B) Veuillez préciser la nature et le montant des coûts additionnels qu'engendre cette option pour le Distributeur ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Le montant et la nature des coûts additionnels engendrés par une telle demande du client ne peuvent être déterminés qu'au cas par cas.**

**C) Si des frais additionnels sont engendrés par cette option, sont-ils assumés par le client ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui, Gazifère peut facturer au client les frais additionnels engendrés par cette option.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, pages 19-20, « Défectuosité de l'appareil de mesurage »**

**Préambule :**

« 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.

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 la contestation est initiée par le client, Gazifère est autorisée à lui facturer les frais prévus aux Tarifs si l'appareil de mesurage s'est avéré exact dans les limites permises. »

**Question 24:**

- A) Si le client doutant de l'exactitude de l'appareil de mesurage à l'obligation d'en aviser Gazifère dans les meilleurs délais pourquoi le Distributeur peut-il percevoir « les mêmes frais de remise en service lorsque, suite à une demande de vérification faite par le client auprès d'Industrie Canada, les appareils de mesurage se sont avérés exacts dans les limites permises » tel qu'énoncé à l'article 7.7 des tarifs de Gazifère ?

**Réponse de Gazifère :**

Gazifère propose, dans le cadre de ses Conditions de service, que le client ait l'obligation de l'aviser dès qu'il doute de l'exactitude de l'appareil de mesurage, afin de s'assurer que la facturation du client sera le plus conforme possible à la réalité.

Une fois informée, Gazifère pourrait décider de faire vérifier ou non l'appareil de mesurage par Mesures Canada. Si, malgré la décision de Gazifère de ne pas faire vérifier l'appareil de mesurage, le client souhaite quand même qu'elle soit effectuée, il a la possibilité de recourir à Mesures Canada. Si, après la vérification de l'appareil de mesurage par Mesures Canada, il s'avère que l'appareil est exact, Gazifère pourrait facturer au client les frais de la vérification qui s'est avérée inutile.

Cette mesure vise à limiter les coûts de Gazifère ainsi que les demandes répétitives ou non fondées qui pourraient survenir et qui devraient, à défaut d'une telle disposition, être assumés par l'ensemble de la clientèle de Gazifère.

- B) Combien de demandes annuelles Gazifère a-t-elle reçu par des clients doutant de l'exactitude de l'appareil de mesurage de Gazifère au cours des 5 dernières années ? Veuillez également préciser dans combien de cas l'appareil de mesurage s'est révélé défectueux.

**Réponse de Gazifère :**

Une à deux demandes de vérification par année. Tous les appareils se sont avérés exacts.

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 22, « Correction d'une erreur »**

**Préambule :**

« Lorsque Gazifère 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. »

**Question 25:**

**A) Si la lecture de l'appareil de mesurage de Gazifère et celle de l'appareil de mesurage installé par un client ne coïncident pas, le client est-il tenu à acquitter la totalité de la facture (pour son volume retiré) avant que la vérification de l'appareil de mesurage ne soit effectuée ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 27, « Période de facturation visée par la correction », nos soulignés**

**Préambule :**

« 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:

- Gazifère n'a pas pu procéder à la lecture de l'appareil de mesurage, parce qu'elle n'a pu exercer son droit d'accès à l'appareil de mesurage et qu'elle n'a pas, non plus, obtenu cette lecture du client;
- Le client a manipulé les tuyaux, conduits, appareils de mesurage 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 mesurage de Gazifère;
- Le client connaissait ou devait connaître l'erreur de facturation ou le défaut de l'appareil de mesurage et a omis d'en informer Gazifère. »

**Question 26:**

**A) Lorsque la correction de la facturation occasionne un montant à payer par le client, quelles modalités précises sont mises en place pour qu'il puisse étaler son paiement, le cas échéant ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Le client a la possibilité d'étaler son paiement sur une période aussi longue que celle visée par la correction rétroactive de la facturation.**

**Le client est informé de cette possibilité par écrit et verbalement, dans le cas où un tel contact avec le client aurait eu lieu.**

- B) Quelles modalités spécifiques sont prévues pour les clients qui n'ont pas les moyens d'effectuer le paiement dû par la correction rétroactive en plus de la facturation mensuelle ou bi-mensuelle normale ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère n'a prévu aucune autre modalité que celle indiquée en réponse à la question 27.2 du présent document pour le paiement de la correction rétroactive par le client. La correction rétroactive de la facturation reflétant l'utilisation réelle du gaz naturel par le client, les sommes facturées sont dues à Gazifère.**

- C) Veuillez définir ce que Gazifère entend comme étant un « dommage intentionnel ».**

**Réponse de Gazifère :**

**La notion de « dommage intentionnel » est un concept qui trouve sa pleine expression dans une situation donnée selon des faits spécifiques. On peut néanmoins penser à toute situation où un geste a été commis volontairement et que ce geste a endommagé l'appareil de mesurage de Gazifère.**

- D) Quelles mesures sont entreprises par Gazifère afin de déterminer l'intention du dommage apporté à l'appareil de mesurage ?**

**Réponse de Gazifère :**

**La condition de service proposée édicte la règle applicable.**

**Il va de soi que l'application de la règle à une situation donnée relèvera toujours d'une question de faits. Il serait donc difficile d'énumérer les moyens qui serviraient à valider la conclusion à l'effet qu'un client ou une personne sous son contrôle, sa responsabilité ou sa direction, a causé un dommage intentionnel à l'appareil de mesurage de Gazifère. Mentionnons par ailleurs que dans la plupart des cas, l'accès aux lieux où se trouvent les biens de Gazifère est sous le contrôle et/ou la responsabilité du client.**

**E) Dans quelles circonstances un client doit-il connaître l'erreur de facturation ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère est d'avis que le client devait connaître l'erreur de facturation notamment lorsque la facturation émise par Gazifère ne reflète pas et ce, de façon évidente ou qui devrait être évidente, l'utilisation du gaz naturel par le client. Par exemple, un client dont la facturation ne comporte aucun volume de gaz naturel facturé alors qu'il n'a pas changé ses habitudes d'utilisation du gaz naturel.**

**F) Combien de corrections rétroactives résultant en un montant à payer par un client résidentiel Gazifère a-t-elle effectué au cours des 5 dernières années ?**

**G) Quel était le coût moyen des corrections rétroactives résultant en un montant à payer par un client résidentiel pour les années suivantes : 2000, 2001, 2002, 2003, 2004 ?**

**Réponse de Gazifère f) et g) :**

**Gazifère ne possède pas cette information.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 23, « Mode de transmission », nos soulignés**

**Préambule :**

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

**Question 27:**

**A) Les clients peuvent-ils recevoir leur facture par courriel ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Non.**

**B) Veuillez énumérer tous les moyens par lesquels la facture est transmise au client.**

**Réponse de Gazifère :**

**Par la poste ou par messenger.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 24, « Date limite », nos soulignés**

**Préambule :**

« Il doit s'écouler au moins quinze jours entre la date de facturation et la date limite de paiement indiquée sur la facture.»

**Question 28:**

**A) Veuillez expliquer s'il s'agit d'un minimum de quinze jours ouvrables ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Non, il s'agit de quinze jours calendrier.**

**B) Quel est le nombre maximal de jours ouvrables pouvant s'être écoulés entre la date d'envoi de la facture et la date limite de paiement avant que des intérêts ne soient facturés ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Dix jours ouvrables.**

**C) Dans le cadre de la présente cause, y-a-t-il un empêchement réglementaire à permettre, dès la prochaine année tarifaire, un changement des articles se retrouvant actuellement dans le texte des tarifs ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Non. Gazifère est d'avis que la Régie peut permettre, dès la prochaine année tarifaire un changement des articles se retrouvant actuellement dans le texte des Tarifs.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 24, « Façons d'effectuer le paiement », nos soulignés**

**Préambule :**

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

**Question 29:**

**A) Le client peut-il se voir facturer des intérêts si Gazifère reçoit le paiement après la date d'échéance même si le paiement a été effectué avant la date d'échéance ? Veuillez expliquer votre réponse.**

**Réponse de Gazifère :**

**Le client peut se voir facturer un supplément de recouvrement si Gazifère reçoit le paiement après la date limite de paiement puisque Gazifère considère que la facture est payée au moment où elle reçoit le paiement. Toutefois, si le client peut faire la preuve que le paiement a été effectué avant la date d'échéance, il sera exonéré du paiement du supplément de recouvrement.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 25, « Interdiction de compensation », nos soulignés**

**Préambule :**

« 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. »

**Question 30:**

**A) Pourquoi le client devrait-il être pénalisé en devant acquitter le montant total d'une facture dans le cas où une somme lui serait due par Gazifère ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Tous les clients ont l'obligation de payer les Tarifs fixés par la Régie de l'énergie (article 53 et 54 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*). Toute somme, découlant d'autres activités ou fondements, qui pourrait être due à un client par Gazifère, ne peut modifier l'obligation du client de payer les Tarifs fixés et doit être traitée séparément.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 25, « Mode de paiements égaux », nos soulignés**

**Préambule :**

« Le client utilisant le gaz naturel pour fins de chauffage au tarif 1 ou 2 et qui 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 selon les modalités établies par le distributeur.

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

La mensualité est révisée deux fois l'an, soit une fois entre octobre et avril et une fois à l'été. »

ET

« Gazifère peut mettre fin au mode de paiements égaux lorsque le client a effectué le paiement d'une mensualité après la date limite de paiement. Gazifère en informe le client verbalement. »

**Question 31:**

- A) Le mode de paiements égaux est-il seulement offert à des clients n'ayant jamais eu de solde impayé à la date limite de paiement ? Veuillez expliquer.

**Réponse de Gazifère :**

**Non. Cependant, un client n'est admissible au mode de paiements égaux que s'il n'a pas de solde impayé à la date limite de paiement au moment où il souhaite bénéficier de ce service.**

- B) Pourquoi le mode de paiements égaux est-il limité aux clients au tarif 1 et 2 utilisant le gaz naturel uniquement pour fins de chauffage ?

**Réponse de Gazifère :**

**Dans les faits, la consommation mensuelle d'énergie pour fins de chauffage présente des variations importantes. Il devient par conséquent avantageux de répartir cette consommation sur plusieurs mois.**

**Par contre, la consommation d'un chauffe-eau ou d'un foyer par exemple présente d'infimes variations de consommation mensuelle. Dans les faits, le budget équivaldrait essentiellement à la consommation réelle.**

- C) Veuillez préciser les « modalités établies par le Distributeur », autres que celles qui figurent dans la proposition actuelle, pour le mode de paiement égaux.

**Réponse de Gazifère :**

**Voir la réponse à la question 12.1 de la Régie.**

- D) Si, lors de la révision estivale, Gazifère trouve que la mensualité est inférieure à son évaluation initiale, le client cessera-t-il de bénéficier du mode de paiements égaux ?

**Réponse de Gazifère :**

**Non. Cependant, ses mensualités seront ajustées à la baisse.**

**E) Un client pourrait-il cesser de bénéficier du mode de paiements égaux si un client affirme avoir payé la facture avant la date d'échéance mais que le paiement n'a pas été reçu par Gazifère ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Non, à moins d'une situation répétitive.**

**F) Veuillez préciser si et comment une entente pourrait-être conclue entre Gazifère et un client qui a effectué le paiement d'une mensualité après la date limite de paiement si ce dernier souhaitait continuer de bénéficier du mode de paiements égaux, le cas échéant.**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui, une entente de paiement pourrait être conclue entre le client et Gazifère à moins que le retard dans le paiement ne constitue une situation répétitive.**

**G) Veuillez expliquer pourquoi Gazifère informe le client verbalement et non par écrit qu'il mettra fin au mode de paiements égaux du client, le cas échéant.**

**Réponse de Gazifère :**

**Afin de maintenir les coûts d'exploitation au plus bas niveau possible. Généralement, le client se contente d'un avis verbal.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 26, « Dépôt », « Exigibilité »**

**Préambule :**

**« Lorsque Gazifère exige un dépôt d'un individu, ce dernier doit lui fournir son numéro d'assurance sociale »**

**Question 32:**

**A) Veuillez expliquer les raisons pour lesquelles le numéro d'assurance sociale est une information nécessaire quand un dépôt est exigé ?**

**Réponse de Gazifère :**

**L'exigibilité du numéro d'assurance sociale est une obligation prévue à la *Loi de l'impôt sur le revenu*, L.R.C. (1985), ch.1 (5<sup>e</sup> suppl.), articles 221 (1) d et 237 (2).**

**B) Si un client refuse de dévoiler son numéro d'assurance sociale Gazifère pourrait-elle décider de ne pas desservir ce client ? Veuillez expliquer votre réponse.**

**Réponse de Gazifère :**

**Non, il devra cependant manifester son refus par écrit à Gazifère.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 26, « Dépôt », « Usage Domestique »**

**Question 33:**

**A) Veuillez expliquer les raisons pour lesquelles Gazifère juge qu'il est nécessaire d'exiger un dépôt si le client ne veut pas dévoiler certaines informations personnelles.**

**Réponse de Gazifère :**

**Un client qui refuse de s'identifier de façon unique et spécifique par son nom et prénom, sa date de naissance et son adresse antérieure serait susceptible de se voir demander un dépôt comme condition à l'acceptation de sa demande de service.**

**Gazifère doit préserver l'ensemble de sa clientèle des clients qui refuseraient de se conformer aux Conditions de service et qui, ainsi, pourraient constituer un risque de crédit pour Gazifère.**

**Gazifère souhaite entrer en relation d'affaires avec des personnes qui s'identifient de façon unique et spécifique. À défaut de les connaître, Gazifère veut sécuriser le service fourni par l'obtention d'un dépôt de garantie.**

**B) Veuillez indiquer le nombre annuel de dépôts exigés à des clients résidentiels au cours des 5 dernières années ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère ne possède pas 5 années de données historiques. Cependant, Gazifère est en mesure de fournir ces données pour les deux dernières années.**

**Au 30 septembre 2004 : 401 dépôts résidentiels**

**Au 30 septembre 2005 : 428 dépôts résidentiels**

- C) Par ordre d'importance, quels étaient les motifs principaux pour lesquels des dépôts ont été exigés à des clients résidentiels au cours des cinq dernières années ?**

**Réponse de Gazifère :**

- 1. Le client a, dans le passé, fait défaut de payer régulièrement à échéance ses factures de gaz naturel;**
- 2. Le client ne fournit pas toutes les informations obligatoires requises conformément à l'article 4.2.1;**
- 3. 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.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 27, «Dépôt », « Montant », nos soulignés**

**Préambule :**

« Le montant du dépôt exigé par Gazifère 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.

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

**Question 34:**

- A) Gazifère refuserait-elle de desservir un client qui n'aurait pas les moyens de défrayer le montant du dépôt demandé ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui. Gazifère pourrait refuser de desservir un client qui ne verserait pas le dépôt demandé.**

**B) Quelles modalités précises sont prévues pour les clients qui n'ont pas les moyens de défrayer le montant du dépôt demandé par Gazifère ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Le client qui n'a pas les moyens de défrayer le montant du dépôt demandé par Gazifère peut convenir avec elle d'une entente de paiement visant le versement de ce dépôt.**

**C) Gazifère propose-t-elle d'établir le montant maximal du dépôt à la somme des montants des deux factures les plus élevées même lorsqu'un service est interrompu pour non-paiement pour une première fois ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui.**

**D) Pourquoi le montant du dépôt serait-il basé sur la somme des deux consommations les plus élevées et non sur une consommation moyenne mensuelle ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Parce que la consommation moyenne serait nettement inférieure à la consommation réelle des deux mois les plus élevés. Cela représenterait donc un risque accru pour Gazifère.**

**E) Quel est le dépôt requis pour les clients n'ayant pas un historique de douze mois, le cas échéant ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère estime la consommation en utilisant des comparables.**

**F) Gazifère demanderait-elle un dépôt correspondant à la somme des montants des deux factures les plus élevées dans le cas où un client refusait ou n'était pas en mesure de fournir les informations obligatoires proposées par Gazifère ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 27, « Dépôt », « Versement », nos soulignés**

**Préambule :**

« 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. »

**Question 35:**

- A) Quel est le délai maximal entre le moment du paiement du dépôt et celui où l'appareil de mesurage est descellé ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Voir la réponse à la question 6.1 de la Régie.**

- B) Veuillez préciser les délais moyen et maximal qui correspondrait au « délai indiqué par Gazifère»**

**Réponse de Gazifère :**

**Quinze jours calendrier si le dépôt est facturé au client.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 28, « Dépôt », « Délai de conservation », nos soulignés**

**Préambule :**

« 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 [...]

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, Gazifère renouvelle le délai de conservation du dépôt pour une durée équivalente au délai de conservation initial ».

**Question 36:**

- A) Devons-nous comprendre que dans l'hypothèse où Gazifère recevait le paiement total de la facture un jour après la date limite de paiement, Gazifère renouvellerait le délai de conservation du dépôt pour une durée additionnelle de 12 mois (pour un usage domestique) ?**
- B) Si oui à la question précédente, veuillez expliquer le raisonnement derrière cet élément de l'article.**

**Réponse de Gazifère 36 A et B :**

**Oui, si le retard devient une situation répétitive.**

**C) Y-a-t-il des contraintes légales empêchant à Gazifère d'assouplir les conditions et exigences prévues dans l'Ordonnance sur les dépôts exigés par les Distributeurs de gaz ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui, l'Ordonnance sur les dépôts exigés par les distributeurs de gaz actuellement en vigueur est une ordonnance de la Régie qui doit être respectée par Gazifère, au même titre que toute décision de la Régie.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 29, « Dépôt », « Remboursement »**

**Préambule :**

« Gazifère ne peut appliquer le dépôt sur une facture de gaz naturel.

En cas d'interruption de service pour non paiement, tel que prévu à l'article 9.3.5, si la facture émise suite à l'interruption pour non paiement est impayée à la date limite de paiement, 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.»

**Question 37:**

**A) Veuillez concilier l'affirmation que Gazifère ne peut pas appliquer le dépôt sur une facture de gaz naturel et qu'elle peut appliquer par compensation le dépôt en cas d'interruption de service pour non-paiement.**

**Réponse de Gazifère :**

**En cas d'interruption de service pour non paiement, Gazifère n'a plus à sécuriser le non paiement éventuel de la dernière facture, puisqu'il se réalise. Elle applique donc le dépôt sur la dernière facture émise suite à l'interruption pour non-paiement et n'ayant pas été payé à la date limite de paiement. Le dépôt vise à couvrir ou réduire les sommes dues par le client avant l'émission d'avis pour recouvrer le solde dû après compensation, le cas échéant.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 30, « Étapes de recouvrement », nos soulignés**

**Préambule :**

« En tout temps avant l'interruption de service, le client peut contacter Gazifère afin de lui proposer une entente de paiement visant à répartir le paiement des sommes dues en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période de l'accord. Gazifère informe le client de cette possibilité sur tout avis de recouvrement qui lui est transmis. »

**Question 38:**

- A) **Quels sont les paramètres visés par Gazifère pour conclure une entente de paiement avec un client qui le contacte (délais, frais d'administration, etc.) ?**

**Réponse de Gazifère :**

**En vertu de la proposition de Conditions de service de Gazifère, l'entente de paiement vise à répartir le paiement des sommes dues en plus de prévoir le paiement complet des factures émises au cours de la période de l'entente.**

**De façon générale, l'entente doit faire en sorte que la dette du client n'augmentera pas et la période visée par l'entente ne doit pas aller au-delà de la période d'occupation par le client de l'adresse de service pour laquelle une entente est conclue. Aucuns frais d'administration ne sont reliés à la gestion des ententes de paiement.**

- B) **Gazifère effectue-elle une visite de perception avant d'interrompre le service d'un client et/ou avant de lui proposer une entente de paiement ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère a cessé cette pratique depuis le mois de juillet 2005.**

- C) **Si oui à la question précédente, veuillez expliquer les raisons pour lesquelles, tel que prévu à la section 7.4 des tarifs de Gazifère, les frais de perception sont seulement assumés par le Distributeur dans le cas où les factures seraient acquittées aux bureaux de Gazifère ?**
- D) **Si oui à la question 38b), les visites de perception auraient-elles lieu avant ou après que Gazifère contacte le client afin de lui proposer une entente de paiement ?**
- E) **Si oui à la question 38b), les visites de perception, afin de proposer une entente de paiement, auraient-elles seulement lieu entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> mars de l'année suivante ? Veuillez expliquer votre réponse.**
- F) **Si oui à la question 38b), combien de visites de perception annuelles Gazifère a-t-elle effectué au cours des cinq dernières années ?**

**G) Si oui à la question 38b), quelles modalités précises sont prévues pour les clients ne pouvant pas défrayer les frais de perception en plus de toutes les autres sommes exigibles ?**

**Réponse de Gazifère 38 c) à g):**  
**S/O.**

**H) Gazifère transmet-elle des avis de recouvrement écrit aux clients ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui.**

**I) Le supplément de recouvrement de 1.5% prévu à l'article 7.3 des tarifs des Gazifère est-il applicable dans le cas où une entente de paiement serait conclue entre Gazifère et le client ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui.**

**J) Sur une base annuelle, combien de demandes d'ententes de paiement Gazifère reçoit-elle en moyenne par des clients (d'usage domestique) souhaitant conclure une entente de paiement ?**

**K) Sur une base annuelle, combien de demandes d'ententes de paiement Gazifère reçoit-elle par des clients (d'usage domestique) dans le but de conclure une entente de paiement ?**

**L) Sur une base annuelle, combien de demandes d'ententes de paiement Gazifère propose-t-elle à des clients (d'usage domestique) dans le but de conclure une entente de paiement ?**

**M) Au cours des cinq dernières années, combien d'ententes de paiement n'ont pas été conclues avec des clients (d'usage domestique) ayant demandé une entente de paiement et quels sont les motifs principaux pour la non-conclusion de l'entente de paiement ?**

**Réponse de Gazifère 38 j) à m):**

**Gazifère ne possède pas cette information.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 31, « Avis de recouvrement», nos soulignés**

**Préambule :**

**« Rappel:**

Lorsqu'une facture demeure impayée après la date limite de paiement, un rappel apparaît sur la prochaine facture du client.

**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 [...]

**Avis final :**

En cas de non paiement de la facture suite à l'envoi du rappel et de l'avis de rappel, Gazifère envoie un avis final au client à usage domestique à l'adresse de facturation. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu [...]

Gazifère se réserve le droit d'envoyer l'avis final sans avoir procédé au rappel et à l'avis de rappel lorsqu'elle est ou a été en processus de recouvrement pour des dettes antérieures du client à l'adresse de service actuelle du client dans la dernière année ou lorsque le client a laissé des sommes dues à une adresse antérieure et que ces sommes demeurent impayées.

Avant de procéder à une interruption de service pour non paiement entre le 1er décembre et le 1er 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.

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

**Question 39:**

**A) Gazifère procède-t-elle également à des avis de rappel téléphoniques ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui, si le client a déjà conclu une entente de paiement avec Gazifère ou dans le cas de clients qui payent leurs factures en retard de façon répétitive.**

**B) Quelles mesures sont entreprises par Gazifère afin de s'assurer que le client reçoit le rappel lorsqu'une facture demeure impayée ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Tel que mentionné aux articles 9.3.2 et 6.3 du texte proposé des Conditions de service, le rappel apparaît sur la facture et celle-ci est envoyée au client à l'adresse de facturation.**

C) Quel est le délai moyen entre l'envoi d'un avis final et l'interruption de service d'un client, le cas échéant ?

Réponse de Gazifère :

Deux jours ouvrables.

D) Devons nous comprendre que les clients sont contactés afin de conclure une entente de paiement seulement dans le cas ou le non paiement de la facture pourrait résulter en une interruption de service entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> mars de l'année suivante ? Veuillez expliquer votre réponse.

Réponse de Gazifère :

Non, Gazifère ne contacte pas les clients afin de conclure une entente de paiement seulement dans un tel cas. Nous vous référons à cet égard à la réponse à la question 39 a).

Par ailleurs et de façon générale, Gazifère n'interrompt pas le service de gaz naturel entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> mars.

E) Combien d'interruptions de service annuelles ont eu lieu (clients résidentiels) pour non paiement entre le 1er décembre et le 1er mars de l'année suivante, dans les cinq dernières années ?

Réponse de Gazifère :

Aucune.

F) Pourquoi Gazifère n'envoie-t-elle pas de rappel et d'avis de rappel dans les cas énoncés au paragraphe 2 du texte relié à l'avis final reproduit dans le préambule ? Veuillez expliquer le raisonnement derrière cette façon de faire.

Réponse de Gazifère :

Les raisons justifiant Gazifère d'adopter une telle pratique nous apparaissent ressortir clairement du libellé du 2<sup>ième</sup> paragraphe de la rubrique « avis final » de l'article 9.3.2.

G) Combien d'avis finaux Gazifère a-t-elle envoyé, sur une base annuelle, sans avoir procédé au rappel et à l'avis de rappel au cours des 5 dernières années ?

**H) Parmi les avis finaux énoncés à la réponse 38g) précédente, combien ont résulté en interruptions de service ?**

**Réponse de Gazifère 39 g) et h) :**

**Gazifère ne possède pas cette information.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 32, « Interruption pour non paiement », nos soulignés**

**Préambule :**

« 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. En ce cas Gazifère demande au client d'en informer le propriétaire de l'immeuble visé par l'interruption s'il y a lieu.

Toutefois, entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 1<sup>er</sup> 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.»

**Question 40:**

**A) En moyenne, quel est le délai moyen entre le moment de l'envoi de l'avis final et le moment où le service est interrompu ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Voir la réponse à la question 39 c).**

**B) Au cours des 5 dernières années, combien d'interruptions de service ont eu lieu suite à un avis final ? Veuillez spécifier le nombre d'interruptions sur une base annuelle.**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère ne possède pas cette information pour chacune de ces années. Par contre, en 2004, Gazifère a effectué 730 interruptions de service suite à un avis final.**

**C) Gazifère peut-elle procéder à une interruption de service s'il n'y a qu'une partie du solde d'une facture qui demeure impayée ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui, puisque Gazifère considère le client en défaut de paiement s'il n'a pas acquitté en tout ou en partie le montant dû à la date limite de paiement, à moins qu'il n'ait convenu d'une entente de paiement avec Gazifère.**

- D) Quelles modalités sont prévues par Gazifère afin de ne pas interrompre le service d'un client qui à pris l'initiative de conclure une entente de paiement avec Gazifère et qui, malgré lui, est incapable de la respecter ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Le client doit téléphoner à Gazifère pour l'informer qu'il est dans l'impossibilité de payer.**

**Référence : Gazifère, Document explicatif, Conditions de service, page 41, « Remise en service », nos soulignés**

**Préambule :**

« 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, s'il y a lieu. »

**Question 41:**

- A) Combien de remises en service annuelles Gazifère a-t-elle effectué suite à des interruptions de service (clients à usage domestique) ? Veuillez préciser votre réponse pour chacune des 5 dernières années.**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère ne possède pas cette information pour chacune de ces années. Par contre, en 2004, Gazifère a effectué 406 remises en service.**

- B) Quelles modalités sont prévues par le distributeur afin de remettre en service un client qui ne peut pas défrayer, en un seul paiement, l'ensemble des sommes exigibles en plus des frais de remise en service prévus dans les Tarifs ?**

**Réponse de Gazifère :**

**Gazifère essaie de conclure des ententes de paiements avec ces clients.**

**C) Gazifère a-t-elle effectué des remises en service au cours des 5 dernières années suite à la conclusion d'une entente de paiement ? Si oui, veuillez préciser le nombre de remises en service pour chacune des 5 dernières années.**

**Réponse de Gazifère :**

**Oui. Par contre Gazifère ne possède pas l'information sur le nombre de remise en service.**