

REPONSE DE GAZIFERE INC.
AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA REGIE DE L'ENERGIE (« LA REGIE »)
RELATIVES AU DOSSIER « R-3523-2003 »

PROPOSITION DE TEXTE DU 29 AVRIL 2005 (RÉVISÉE AU 13 SEPTEMBRE 2005)

- 1. Références :**
- (i) Décision D-2004-65 de la Régie en date du 22 mars 2004, page 4
 - (ii) Gazifère, Conditions de service, révisées au 13 septembre 2005
 - (iii) Gazifère, Conditions de service, Document explicatif en date du 13 septembre 2005.
 - (iv) Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005.

Préambule :

Dans sa décision D-2004-65, la Régie précise que « ...l'examen qu'elle entreprend ne porte pas sur les tarifs, mais sur les conditions normatives auxquelles le gaz naturel est fourni, transporté, livré par les distributeurs ou emmagasiné ».

Le document à la référence (iv) indique que certaines propositions constituent des corrections de forme ou des nouveaux textes modifiant ou remplaçant le texte actuel des Tarifs approuvés dans le cadre des demandes tarifaires du Distributeur, celui de l'Ordonnance sur les dépôts ainsi que ceux provenant de diverses sources.

Demandes :

- 1.1** Dans les cas où les propositions visant à modifier, compléter, consolider ou préciser les textes actuels proviennent de diverses sources, veuillez préciser ces sources en question.

Réponse de Gazifère :

Les sources des textes actuels, dont Gazifère s'est inspirée dans le cadre de la rédaction de ses conditions de service, telles que précisées à la deuxième colonne du document à la référence (iv), soit le tableau comparatif (référence Régie), sont les suivantes (à l'exclusion des Tarifs et de l'Ordonnance sur les dépôts) :

- *Loi sur les poids et mesures, L.R.C., ch. W-6 ;*
- *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz, L.R.C., ch. E-4;*
- *Loi de l'impôt sur le revenu, L.R.C. 1985, Chapitre 1 (5^e supp.);*
- *Code civil du Québec;*
- *Loi sur la Régie de l'énergie, L.R.Q., C-R-6.01;*
- *Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité, L.R.Q., c. C-44;*
- *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles, L.R.Q., c. M-37.*

- 1.2 Veuillez indiquer comment Gazifère entend harmoniser les textes proposés pour les conditions de service avec les textes actuels des Tarifs et de l'Ordonnance sur les dépôts.

Réponse de Gazifère :

Pour Gazifère, l'harmonisation du texte proposé pour les conditions de service avec le texte actuel des Tarifs réside dans l'intégration, au sein du document sur les conditions de service, de toutes les conditions normatives auxquelles le gaz naturel est fourni, transporté, livré par les distributeurs ou emmagasiné qui sont actuellement prévues au texte des Tarifs.

Gazifère envisage de retirer ces dispositions du texte des Tarifs, suivant l'adoption, par la Régie de l'énergie, de ses conditions de service.

En ce qui concerne l'harmonisation entre le texte proposé pour les conditions de service et l'Ordonnance sur les dépôts, Gazifère a couvert, dans son document sur les conditions de service, l'ensemble des sujets visés par l'Ordonnance sur les dépôts, rendant ainsi potentiellement caduque son application, suivant la décision de la Régie de l'énergie relative au document sur les conditions de service.

RÉSEAU DE DISTRIBUTION ET FRAIS DE RACCORDEMENT

2. **Références :** Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 2. Réseau de distribution, page 10
Section 4.3, Frais de raccordement, article 3.2, Contribution financière du client, pages 26 et 27.

Préambule :

Section 2 : 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.

Article 3.2 : Gazifère informe le client qu'elle peut, sur demande, lui fournir le détail de l'évaluation du coût des travaux.

Demande :

- 2.1 Pourquoi Gazifère ne fournit-elle pas par écrit et de manière systématique au client, le détail du calcul du coût des travaux ou le détail de l'évaluation du coût des travaux, plutôt que sur demande ?

Réponse de Gazifère :

Lorsque Gazifère déplace son réseau de distribution à la demande du client ou qu'elle lui demande une contribution financière, le détail du calcul du coût des travaux ou le détail de l'évaluation du coût des travaux est fourni sur demande plutôt que de manière systématique afin de ne pas alourdir le processus administratif et ainsi, ajouter des coûts inutiles. De plus, l'expérience de Gazifère démontre que les clients ne font généralement pas une telle demande.

Dans le cas où le détail du calcul du coût des travaux ou le détail de l'évaluation du coût des travaux est fourni au client, Gazifère le fait par écrit.

SERVICES

- 3. Référence :** Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 3. Services, article 1. Services de gaz naturel et article 2. Choix de services, pages 11, 12 et 13.

Préambule :

Gazifère présente les textes proposés pour les services de gaz naturel et les choix de services en référant aux dispositions générales actuelles relatives aux ententes de service de transport et aux Tarifs, aux pages 32 et suivantes.

Demande :

- 3.1** Veuillez préciser les références utilisées pour la rédaction des textes proposés et indiquer les modifications qui ont été apportées, le cas échéant.

Réponse de Gazifère :

Gazifère fait référence au document des Tarifs et plus spécifiquement, à la section Dispositions générales – Ententes de transport, page 32 et suivantes. Cette section décrit le service de transport. Aucune modification n'a été apportée à ce texte.

Quant à la rédaction des textes proposés il s'agit d'une première rédaction.

- 4. Référence :** Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 3. Services, article 3. Préavis requis, pages 14 à 19.

Préambule :

Gazifère propose des textes pour les préavis requis relatifs aux services de fourniture de gaz naturel et de gaz de compression, au service de transport ainsi que des préavis requis du client pour prendre en charge des services fournis par Gazifère en ce qui a trait aux services ci-avant mentionnés.

Demandes :

- 4.1** Veuillez préciser les références utilisées pour la rédaction des textes proposés et indiquer les modifications qui ont été apportées, le cas échéant.

Réponse de Gazifère :

L'article 3 : Préavis requis constitue une première rédaction. Cet article sur les préavis ne faisait pas partie des Tarifs.

Nous avons utilisé la même période que celle de Gaz Métro dans le but d'harmoniser le plus possible la pratique entre les deux distributeurs.

- 4.2 Veuillez expliquer la condition « *La demande ne peut être acceptée que si Gazifère trouve le service demandé auprès de son fournisseur* » que l'on retrouve dans le texte proposé pour l'article 3.1.2 à la page 16 du document indiqué en référence.

Réponse de Gazifère :

Gazifère s'approvisionne auprès d'un seul fournisseur, soit Enbridge Gas Distribution (EGD). Pour le moment EGD accomode les clients de Gazifère qui veulent prendre en charge le service de transport. Gazifère a inséré cette condition afin d'avertir le client qu'il est possible qu'un jour EGD, pour quelque raison que ce soit ne puisse plus fournir ce service aux clients de Gazifère. Il y a aussi la possibilité que Gazifère change de fournisseur et que ce dernier ne puisse pas offrir ce service.

DEMANDE DE SERVICE DE GAZ NATUREL ET CONTRAT

5. **Références :**
- (i) Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 4.3, Frais de raccordement, article 3.2, Contribution financière du client, pages 26 et 27.
 - (ii) Conditions de service d'électricité prévues au Règlement 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité (L.R.Q., c. H-5, a. 22.0.1).

Préambule :

Le texte proposé stipule que 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.

Les articles 54 et 55 de la référence (ii) prévoient les conditions de remboursement dans l'éventualité où le client doit verser une contribution pour se raccorder au réseau.

Demandes :

- 5.1 Dans quel(s) cas, et selon quels critères, Gazifère rembourse-t-elle, en tout ou en partie, la contribution versée par le client ?

Réponse de Gazifère :

Gazifère rembourse, en tout ou en partie, la contribution versée par le client lorsqu'un tel remboursement a été prévu lors de la conclusion du contrat. Un tel remboursement se fait selon les critères prévus avec le client au moment de la signature du contrat qui peuvent consister notamment en un ajout de charge ou encore un ajout de clients, survenus postérieurement au moment du début de la desserte du client et qui participent à la rentabilisation de l'investissement.

- 5.2 Quelles sont les conditions de rentabilité auxquelles réfère cet article ?

Réponse de Gazifère :

Les conditions de rentabilité auxquelles réfère cet article sont celles qui sont prévues par Gazifère et le client lors de la conclusion du contrat.

- 6. Référence :** Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 4. Demande de service de gaz naturel et contrat, article 4.1 Adresse reliée au réseau de distribution, page 27.

Préambule :

Gazifère mentionne que si l'appareil de mesurage est fermé et scellé, un délai est requis.

Demande :

- 6.1** Veuillez expliquer le délai dont il est question et préciser sa durée.

Réponse de Gazifère :

Lorsque l'appareil de mesurage est fermé et scellé, un délai est requis, puisque la mise la réouverture du compteur nécessite un déplacement du personnel de Gazifère.

Gazifère convient d'un moment avec le client, en fonction de la disponibilité de ce dernier et du calendrier de rendez-vous de Gazifère. Le délai peut varier entre 1 à 5 jours, à moins que Gazifère et le client en ait convenu autrement.

- 7. Référence :** Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 4. Demande de service de gaz naturel et contrat, article 5.2 Conclusion et entrée en vigueur, pages 30 et 31.

Préambule :

À la fin d'un contrat et lorsqu'aucun contrat n'a été conclu pour l'adresse de service avec un nouveau client, le propriétaire d'un immeuble où est situé l'adresse de service est présumé avoir conclu un contrat lorsqu'il fait défaut d'informer Gazifère de ses intentions quant au service de gaz naturel.

Demande :

- 7.1** Veuillez préciser si, dans le cas décrit en préambule, le propriétaire reçoit un avis écrit à cet effet et que si cet avis précise un délai pour y répondre.

Réponse de Gazifère :

Non.

- 8. Référence :** Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 4. Demande de service de gaz naturel et contrat, article 10. Force majeure, page 37.

Préambule :

Gazifère indique que le texte proposé vise à remplacer le texte actuel des Tarifs (articles 8.1 et 8.2, page 30) en apportant plus de précisions quant aux obligations du client lorsqu'il est victime de force majeure et en ne définissant pas la force majeure.

Demande :

- 8.1** Veuillez indiquer s'il est toujours prévu d'avoir une clause de force majeure dans les contrats types ; si oui, veuillez la décrire.

Réponse de Gazifère :

Oui, la clause de force majeure du contrat type se lit comme suit :

« Ni l'une ni l'autre des parties ne sera responsable vis-à-vis l'autre des dommages ou des pertes découlant du fait que la Société ne peut livrer le gaz en tout ou en partie, ou du fait que le Client ne peut retirer du gaz en tout ou en partie, à cause de tout cas fortuit, grève, lock-out, conflit ouvrier, acte de l'ennemi public, guerre, blocus, insurrection, émeute, acte de vandalisme, sabotage, épidémie, éboulement, foudre, séisme, incendie, tempête, inondation, affouillement, trouble civil, explosion, bris, gel ou accident à la machinerie ou à la tuyauterie de gaz, interruption de courant, suspension ou restriction des approvisionnements en gaz de la Société, intervention du gouvernement fédéral, provincial ou municipal ou intervention de tout organisme de ces gouvernements, ordre ou directive de toute cour et de toute cause, qu'elle soit ou non de la nature indiquée ci-haut, qui ne tombe pas sous le contrôle de la partie invoquant cette cause et malgré l'exercice d'une diligence raisonnable, telle partie est incapable d'empêcher ou de surmonter. Cependant telle cause ayant pour effet d'empêcher l'une ou l'autre partie de satisfaire aux exigences du contrat, n'aura pas pour effet de relever la partie qui l'invoque de ses obligations si elle n'agit pas avec diligence pour corriger la situation de façon convenable et équitable. Dans tous les cas où le Client invoque force majeure il demeure tenu de rencontrer les obligations minimales prévues aux Tarifs. Dans tous les cas où la Société invoque force majeure, le volume souscrit sera, pour fins de facturation, réduit durant l'existence de ladite force majeure proportionnellement à l'ampleur et à la durée de la force majeure. »

FRAIS DE RACCORDEMENT

- 9. Référence :** Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 4.3, Frais de raccordement, article 7.1, Service de distribution, page 33.

Préambule :

Ce contrat a une durée minimale de douze mois sauf pour le client au tarif 8, où il doit être d'une durée inférieure à 12 mois.

Demande :

- 9.1** Veuillez indiquer si une prolongation au contrat est prévue et dans quels cas ?

Réponse de Gazifère :

Les contrats se renouvellent automatiquement d'année en année à moins qu'une des parties y mette fin par un avis écrit de quatre-vingt-dix jours avant la fin du contrat en vigueur.

10. Référence : Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 4.3, Frais de raccordement, article 9.2, Fin, page 36.

Préambule :

Le texte proposé stipule que le client peut mettre fin au contrat en informant Gazifère qu'il cesse ou va cesser de bénéficier du service de gaz naturel et qu'il peut le faire verbalement, sauf pendant la période du 1^{er} décembre au 1^{er} mars où il doit le faire par écrit.

Demande :

10.1 Veuillez préciser pourquoi Gazifère demande un avis écrit durant la période du 1^{er} décembre au 1^{er} mars.

Réponse de Gazifère :

En raison des risques accrus de dommages à la propriété dus au gel.

FACTURATION

11. Référence : Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 6.1, Modalités de facturation, article 1.3, Correction d'une erreur, pages 48 et 49.

Préambule :

Le texte proposé stipule ce qui suit : « *Lorsque Gazifère constate ou est informée d'une erreur sur la facture du client, elle procède à l'analyse de la facture. Si une correction est requise, elle émet une facture corrigée. La facture corrigée remplace toute autre facture émise pour une même période de facturation* ».

Demandes :

11.1 Lorsqu'il n'y a pas lieu de corriger la facture, comment Gazifère en informe-t-elle le client ?

Réponse de Gazifère :

Dans le cas où le client communique avec Gazifère pour signaler une erreur, Gazifère procède à l'analyse de la facture. Gazifère communique par la suite avec le client pour l'informer verbalement des résultats.

11.2 Veuillez préciser si Gazifère a une politique de remboursement avec intérêts suite à une correction de la facture.

Réponse de Gazifère :

Non.

PAIEMENT

- 12. Référence :** Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 7. Paiement, article 2.3.1 Modalités du mode de paiements égaux, page 54.

Préambule :

Le texte proposé stipule que 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.

Demande :

- 12.1** Veuillez préciser les modalités établies par Gazifère pour faire bénéficier le client du mode de paiements égaux.

Réponse de Gazifère :

Les versements seront déterminés préférentiellement en fonction d'un historique de consommation d'au moins douze mois ou, à défaut, d'une estimation de consommation.

De plus, le système de facturation de Gazifère pour les compteurs à haute pression ne permet pas d'offrir ce mode de paiement aux clients qui sont facturés selon ce système.

DÉPÔT

- 13. Référence :** Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 8, Dépôt, article 1, Exigibilité, page 57.

Préambule :

Le texte proposé stipule que, lorsque Gazifère exige un dépôt d'un individu, ce dernier doit lui fournir son numéro d'assurance sociale.

Demande :

- 13.1** Veuillez justifier l'exigence de fournir le numéro d'assurance sociale en fonction des lois applicables.

Réponse de Gazifère :

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

14. Référence : Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 8, Dépôt, article 1.1.2, Usage domestique, En cours de contrat, page 59.

Préambule :

Le texte proposé prévoit que Gazifère peut exiger un dépôt dans les cas suivants : le client dont le service de gaz naturel a été interrompu par Gazifère en raison du non paiement de la facture à sa date limite de paiement ; 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.

Demande :

14.1 Veuillez préciser s'il y a lieu ou non de faire une distinction lorsque l'évènement se situe entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars, lors de la période d'hiver.

Réponse de Gazifère :

Non. Par contre pour les cas d'interruption de service pour non paiement, Gazifère accepterait une entente de paiement.

15. Référence : Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 8, Dépôt, article 5.1, Intérêt sur le dépôt en argent, Taux d'intérêt, page 65.

Préambule :

Le texte proposé stipule que le dépôt produit des intérêts qui appartiennent au client et que le taux d'intérêt annuel sur le dépôt est établi le 1^{er} janvier de chaque année de la façon suivante : 97% multiplié par le taux préférentiel du banquier de Gazifère à cette date moins 2,5%.

Demande :

15.1 Veuillez produire un tableau pour chaque année et ce, pour les 5 dernières années du taux préférentiel du banquier de Gazifère et du taux d'intérêt annuel sur le dépôt du compte en fidéicommiss.

Réponse de Gazifère :

Année	Taux préférentiel du banquier %	Taux annuel sur le dépôt en fidéicommiss %
2005	4.25	1.70
2004	4.50	1.94
2003	4.50	1.94
2002	4.00	1.46
2001	7.50	4.85

16. Référence : Gazifère, Conditions de service, Tableau comparatif en date du 29 avril 2005, Section 8, Dépôt, article 6.1, Remboursement, En cours de contrat, page 66.

Préambule :

Le texte proposé stipule ce qui suit : « *Dans les 30 jours de l'expiration du délai de conservation du dépôt, Gazifère doit rembourser au client la totalité de son dépôt en argent avec les intérêts produits ou remettre au client les garanties non échues qu'elle détient. Ce remboursement peut se faire par chèque si le client le demande. Gazifère ne peut appliquer le dépôt sur une facture de gaz naturel* ».

Demande :

16.1 Veuillez justifier le changement que vous proposez.

Réponse de Gazifère :

À l'expiration du délai de conservation du dépôt, Gazifère applique le dépôt et les intérêts sur la facture sauf si le client demande le remboursement par chèque.

Le texte « *Gazifère ne peut appliquer le dépôt sur une facture de gaz naturel* » s'applique avant l'interruption de service et lorsqu'il y a une somme due par le client.