Montréal, le 10 mai 2010

<u>Par courriel</u>

Me Louise Tremblay
Miller Thomson Pouliot
1155, boul. René-Lévesque Ouest
31e étage
Montréal (Québec) H3B 3S6

Objet : **Demande d'approbation du renouvellement du mécanisme de Gazifère Inc., demande pour la fermeture règlementaire des livres pour la période du 1er janvier 2009 au 31 décembre 2009, demande d'approbation du plan d'approvisionnement et demande de modification des tarifs de Gazifère Inc. à compter du 1er janvier 2011**
Dossier de la Régie : R-3724-2010, Phase 3

Chère consœur,

Nous vous transmettons, par la présente, la demande de renseignements no. 2 que la Régie adresse à Gazifère Inc relativement à la Phase 3 du dossier mentionné en titre.

Conformément à la décision D-2010-046, les réponses à cette demande devront nous parvenir d'ici **12h, le 21 mai 2010.**

Veuillez agréer, chère consoeur, l'expression de nos sentiments distingués.

Véronique Dubois, avocate
Secrétaire de la Régie de l'énergie
VD/as

P.j.

c.c. Tous les intervenants

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N^O 2 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) : DEMANDE RELATIVE AU RENOUVELLEMENT DU MÉCANISME INCITATIF, À LA FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES POUR LA PÉRIODE DU 1ER JANVIER 2009 AU 31 DÉCEMBRE 2009, À L'APPROBATION DU PLAN D'APPROVISIONNEMENT POUR L'EXERCICE 2011 ET À LA MODIFICATION DES TARIFS DE GAZIFÈRE INC. À COMPTER DU 1ER JANVIER 2011

PHASE 3 – FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES POUR LA PÉRIODE DU 1ER JANVIER 2009 AU 31 DÉCEMBRE 2009

1. Références : (i) Pièce B-4, GI-13, document 1, page 1;
(ii) Pièce B-4, GI-22, document 2, en liasse, page 4.

Préambule :

Selon l'entête de la colonne 1 de la pièce (i), les données de cette colonne devraient être tirées des états financiers (référence (ii)). Il semble que les données de cette colonne ne se retrouvent pas toutes à l'état des résultats de la référence (ii).

Demande :

1.1 Veuillez concilier les données suivantes avec les états financiers : autres produits, revenus d'intérêts, amortissement, taxes municipales et autres, charge d'intérêts.

2. Référence : Pièce B-4, GI-14, document 1.

Préambule :

Gazifère indique un solde au 1er janvier de l'ensemble des comptes différés de 1 095 191 $.

Demande :

2.1 Veuillez indiquer et préciser le calcul du solde au 1er janvier pour chacun des comptes différés.

3. Références : (i) Pièce B-4, GI-13, document 1.3, page 1;
(ii) Pièce B-4, GI-17, document 2, page 1;
(iii) Dossier R-3665-2008, pièce B-11, GI-15 document 2.3.2, page 1;
(iv) Pièce B-4, GI-18, document 1, page 3.

Préambule :

(i) Dans les tableaux qui expliquent les variations des salaires et autres charges et des services entre compagnies affiliées, deux postes varient à cause de l'implantation du système CIS. Ce sont les services entre compagnies affiliées qui diminuent de 165 900 $ et la comptabilité des abonnés qui augmente de 240 900 $.

(ii) Le coût annuel réel 2009 pour l'exploitation et l'entretien du système de facturation s'établit à 799 154 $ et le coût annuel présentement encouru par Gazifère s'établit à 750 000 $.

(iii) Dans le dossier tarifaire 2009, le coût annuel prévu pour l'année témoin 2009 était de 335 700 $.

(iv) Le budget prévu à partir de maintenant pour « annual on-going costs (full year in operation) » est de 538 123 $. Il avait été approuvé par la Régie à 466 954 $.

Demandes :

3.1 Veuillez préciser ce que Gazifère entend par l'expression « coût annuel présentement encouru » de la référence (ii).

3.2 Veuillez préciser les postes qui sont inclus dans le coût annuel de 750 000 $ présentement encouru par Gazifère.

3.3 Veuillez concilier les données de l'ensemble des références ci-dessus.

4. Références :
(i) Pièce B-4, GI-18, document 1;
(ii) Dossier R-3692-2009, pièce B-22, GI-23, document 2.3.3;
(iii) Dossier R-3638-2007, pièce GI-3, document 2 – Rapport de juillet 2009;
(iv) Dossier R-3638-2007, pièce GI-3, document 1 – Rapport de mars 2008.

Préambule :

Les coûts annuels d'exploitation et d'entretien du nouveau système d'exploitation CIS sont maintenant estimés à 538 000 $ (référence (i)) alors qu'ils étaient estimés à 466 954 $ lors du rapport administratif de juillet 2009 (référence (iii)) et à 336 654 $ lors du rapport administratif de mars 2008 (référence (iv)). Les frais en exploitation et entretien de l'ancien système étaient de 303 000 $. Gazifère prévoit donc maintenant une hausse des coûts d'exploitation de 235 000 $ par rapport aux coûts d'entretien et d'exploitation de l'ancien système.

Aussi, les frais annuels associés aux services de facturation sont maintenant prévus à 225 000 $ (référence (i)) comparativement à 139 000 $ en juillet dernier au moment de la cause tarifaire

2010 (référence (ii)). Étant donné que ces frais s'élevaient auparavant à 447 000 $, Gazifère prévoit une économie de 222 000 $ concernant les coûts liés à la facturation.

Au total, Gazifère prévoit maintenant que les coûts annuels d'opération du nouveau système seront supérieurs à ce qu'ils étaient auparavant de 13 000 $ (538 000 $ - 303 000 $ + 225 000 $ - 447 000 $). Selon le rapport de suivi du présent dossier, le passage vers le nouveau système CIS aura un impact à la hausse sur les charges d'exploitation réglementées (incluant les bénéfices tangibles) alors que les études d'impact préliminaires prévoyaient des économies.

La Régie s'interroge sur l'impact des hausses annoncées aux coûts d'exploitation du système et aux coûts de facturation sur le coût de service.

Demande :

4.1 Suite aux augmentations annoncées des coûts d'exploitation et de facturation, veuillez fournir une mise à jour de l'impact prévu sur le coût de service du nouveau système d'information client CIS pour les années 2010 à 2016. En particulier, veuillez mettre à jour le tableau d'impact produit dans le cadre du dernier rapport administratif de juillet 2009 (Référence (iii), page 6 de 10).

5. Références :
(i) Pièce B-4, GI-12, document 1;
(ii) Pièce B-4, GI-17, document 1;
(iii) Pièce B-4, GI-17, document 2.

Préambule :

Gazifère propose, dans le cadre de la fermeture des livres 2009, de verser la totalité de l'excédent de rendement résultant du report de la date d'implantation du projet CIS aux clients avant de procéder au partage de l'excédent de rendement selon le mécanisme de partage approuvé par la Régie dans sa décision D-2006-158.

Demande :

5.1 Veuillez présenter le partage de l'excédent de rendement de l'exercice 2009, sous la forme du tableau de la référence (ii), selon le mode de partage des gains prévu au mécanisme incitatif approuvé dans la décision D-2006-158.

6. Référence : Pièce B-4, GI-19, document 1.

Préambule :

Aux lignes 3 et 4 et à la colonne 3 de la référence, Gazifère indique que la récupération du Rider E d'EGD tel que spécifié dans le dossier d'ajustement de tarifs du 1er juillet 2008 totalise 53 842 $.

Demande :

6.1 Veuillez confirmer que la date du dossier d'ajustement de tarifs auquel Gazifère réfère est le 1er avril 2009 et non le 1er juillet 2008. Si non, veuillez expliquer.

7. Références : (i) Pièce B-4, GI-16, document 1.5;
(ii) Pièce B-7, GI-7, document 1, réponse 7.

Préambule :

À la référence (i), Gazifère évalue à 95,4 % le résultat total lié à la satisfaction de la clientèle sur la base de son sondage annuel de satisfaction. Ce résultat correspond à la moyenne arithmétique des résultats obtenus pour trois points évalués dans le sondage. Il s'agit de la qualité du service des préposés du centre d'appel, de la disponibilité, flexibilité et ponctualité de nos équipes de travail et de la qualité du service rendu par les techniciens.

Le sondage vise à mesurer la satisfaction de la clientèle ayant eu recours à un service au cours des 12 derniers mois.

À la référence (ii), Gazifère précise que, dans l'échantillon global de 400 questionnaires, les 15 questionnaires complétés par la clientèle commerciale, institutionnelle et industrielle, qui représentent 3,7 % de l'échantillon, affichent un taux de satisfaction de 92,7 % et les 385 questionnaires complétés par la clientèle résidentielle, qui représente 96,3 % de l'échantillon, affichent un taux de satisfaction de 96 %.

Demandes :

7.1 Veuillez compléter le tableau ci-dessous en y indiquant les résultats du sondage pour chacun des trois points évalués et pour les deux segments de marché soit le segment résidentiel et le segment commercial, institutionnel et industriel (CII).

Points évalués dans le sondage de satisfaction de la clientèle	Clientèle résidentielle (n=385)	Clientèle CII (n=15)	Résultat total (n=400)
Qualité du service des préposés du centre d'appel			98,0 %
Disponibilité, flexibilité et ponctualité de nos équipes de travail			95,0 %
Qualité du service rendu par les techniciens			93,2 %
Résultat total	96,0 %	92,7 %	95,4 %

7.2 Veuillez fournir le nombre de clients ayant eu recours à un service de Gazifère au cours des douze derniers mois en distinguant les clients résidentiels des clients commerciaux et industriels.

8. Référence : Pièce B-4, GI-13, document 1.4, page 5.

Préambule :

Gazifère présente les écarts volumétriques associés aux programmes du PGEÉ.

Les économies budgétées pour janvier 2009 dans les programmes Chauffe-eau instantané (Tarif 2) et Récupérateur de chaleur des eaux de douche (Tarif 2) sont respectivement de 986 m^3 et 868 m^3.

Demande:

8.1 Veuillez expliquer le calcul qui a permis d'établir les économies budgétées pour janvier 2009 associées aux deux programmes mentionnés en préambule.

9. Référence : Pièce B-4, GI-14, document 1.2.1.

Préambule :

Gazifère présente la répartition mensuelle du gaz perdu à inclure dans la base de tarification. Le coût du gaz perdu excédant le taux autorisé par la Régie est versé dans le compte de stabilisation du gaz perdu.

Demandes :

9.1 Veuillez expliquer le processus comptable mensuel par lequel le coût du gaz perdu autorisé est récupéré des clients.

9.2 Veuillez indiquer quel est le coût réel mensuel et annuel de la portion autorisée du gaz perdu pour 2009.

9.3 Veuillez indiquer quel est le montant réel récupéré des clients pour la portion autorisée du gaz perdu pour 2009. Veuillez distinguer entre les montants récupérés des clients en gaz de réseau et des clients en achat direct.

10. Références : (i) Pièce B-4, GI-14, document 1.2.1;
(ii) Décision D-2008-090, page 13.

Préambule :

En référence (i), Gazifère indique que le taux de gaz perdu pour 2009 est de 1,31%.

En référence (ii) la Régie demande à Gazifère de maintenir un suivi du gaz perdu, mais de ne produire un rapport d'analyse des causes en fermeture d'année que si le taux de gaz perdu réel excède 1 %.

Demande :

10.1 Veuillez fournir, tel qu'exigé dans la décision D-2008-090, une analyse des causes de gaz perdu pour 2009.

11. Référence : Pièce B-4, GI-21, document 1.1.

Préambule :

Gazifère présente les résultats des programmes du PGEÉ 2009.

En note 1 Gazifère indique :

«*Selon la décision D-2009-151, les économies retrouvées aux colonnes 7 et 8 intègrent les résultats des évaluations de programmes réalisés en 2009 »*

Demandes :

11.1 Veuillez indiquer, pour chacun des programmes du PGEÉ, les paramètres qui ont été modifiés suite aux évaluations réalisées en 2009. Veuillez donner la valeur de ces paramètres avant et après évaluation.

11.2 Veuillez fournir les résultats du test du coût total en ressources (TCTR) a posteriori pour chacun des programmes du PGEÉ 2009 et veuillez comparer ces résultats aux TCTR prévisionnels.