

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2011-186	R-3758-2011 Phases 1 et 3	1 ^{er} décembre 2011
------------	------------------------------	-------------------------------

PRÉSENTES :

Louise Rozon
Lucie Gervais
Lise Duquette
Régisseurs

Gazifère Inc.
Demanderesse

et

Intervenants dont les noms apparaissent ci-après

Décision relative aux phases 1 et 3 – *Conditions de service et Tarif, Plan d’approvisionnement pour l’exercice 2012 et tarifs à compter du 1^{er} janvier 2012*

Demande relative à l’approbation des Conditions de service et Tarif, à la fermeture réglementaire des livres pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010, à l’approbation du plan d’approvisionnement pour l’exercice 2012 et à la modification des tarifs de Gazifère Inc. à compter du 1^{er} janvier 2012

Intervenants :

- Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO);
- Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG);
- Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (section Québec) (FCEI);
- Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAME);
- Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (S.É./AQLPA);
- Union des municipalités du Québec (UMQ).

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION	5
1.1	Demande.....	5
1.2	Historique de la Phase 1.....	6
1.3	Historique de la Phase 3.....	7
1.4	Conclusions recherchées.....	8
2.	<i>CONDITIONS DE SERVICE ET TARIF.....</i>	12
2.1	Sujets visés par la Phase 1	12
2.2	Sujets visés par la Phase 3	12
3.	PLAN D'APPROVISIONNEMENT GAZIER POUR L'EXERCICE 2012.....	18
4.	REVENUS REQUIS DE DISTRIBUTION DE 2012	20
4.1	Application du mécanisme incitatif	20
4.2	Exclusions.....	23
4.3	Compte de stabilisation de la température et du gaz naturel perdu.....	27
4.4	Indices de qualité de service	28
5.	PRÉVISION DE LA DEMANDE DE GAZ NATUREL.....	33
6.	INVESTISSEMENTS RELIÉS AUX PROJETS D'EXTENSION ET DE MODIFICATION DU RÉSEAU INFÉRIEURS À 450 000 \$.....	39
7.	MÉTHODE DE RÉCUPÉRATION DES REVENUS ADDITIONNELS REQUIS DE DISTRIBUTION	41
8.	BUDGETS VOLUMÉTRIQUE ET MONÉTAIRE DU PGÉE	42
8.1	Résultats au 30 juin 2011.....	42
8.2	Approbation des budgets volumétrique et monétaire	46
8.3	Analyse économique des programmes.....	48
8.4	Suivi de décisions antérieures de la Régie relatives au PGÉE.....	49
8.5	Modifications aux programmes	50
9.	CHARGES LIÉES AU COÛT DU GAZ NATUREL.....	51
10.	SUIVI DES DÉCISIONS ANTÉRIEURES.....	52
11.	MODIFICATION DU TEXTE REFONDU DES <i>CONDITIONS DE SERVICE ET TARIF</i>.....	52
12.	AJUSTEMENT FINAL DES TARIFS 2012	53
	DISPOSITIF	53

1. INTRODUCTION

1.1 DEMANDE

[1] Le 24 mars 2011, Gazifère Inc. (Gazifère ou le distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie), en vertu des articles 31 (1) (5), 32, 34, 48, 49, 72 et 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹ (la Loi), de l'article 1 du *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*² et de l'article 4 du *Règlement sur la teneur et la périodicité du plan d'approvisionnement*³, une demande relative à l'approbation de ses *Conditions de service et Tarif*, à la fermeture réglementaire de ses livres pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010, à l'approbation de son plan d'approvisionnement pour l'exercice 2012, à la modification de ses tarifs et à l'approbation de certaines autres conditions auxquelles le gaz naturel sera fourni, transporté ou livré aux consommateurs à compter du 1^{er} janvier 2012.

[2] Le 11 avril 2011, la Régie rend sa décision D-2011-044 par laquelle, notamment, elle avise les personnes intéressées qu'elle procédera à l'examen de cette demande en trois phases. La première phase porte sur l'harmonisation entre le texte des conditions de service et le texte actuel des tarifs. La deuxième phase porte sur la fermeture réglementaire des livres et la troisième sur le plan d'approvisionnement et la modification des tarifs à compter du 1^{er} janvier 2012.

[3] Le 29 avril 2011, la Régie rend la décision D-2011-056 par laquelle, notamment, elle accorde le statut d'intervenant à l'ACEFO, l'ACIG, le GRAME, S.É./AQLPA et l'UMQ. Elle décide également d'examiner, dans le cadre de la phase 3, les changements proposés par Gazifère au texte des conditions de service qui peuvent avoir des incidences tarifaires.

[4] Le 3 mai 2011, la Régie rend la décision D-2011-059 par laquelle elle accueille la demande d'intervention tardive de la FCEI et lui accorde le statut d'intervenant.

[5] Le 21 juillet 2011, la Régie rend sa décision D-2011-105 sur la phase 2.

¹ L.R.Q., c. R-6.01.

² (2001) 133 G.O. II, 6165.

³ (2001) 133 G.O. II, 6037.

[6] La présente décision porte sur les demandes de Gazifère visées par les première et troisième phases.

1.2 HISTORIQUE DE LA PHASE 1

[7] Dans sa décision D-2011-044, la Régie fixe la procédure, les enjeux et l'échéancier de traitement des sujets visés par la phase 1.

[8] Par ses décisions D-2011-056 et D-2011-059, la Régie accorde aux intervenants suivants le droit d'intervenir dans le cadre de la phase 1, soit l'ACEFO, l'ACIG, la FCEI et l'UMQ. Elle établit également les budgets de participation pour cette phase.

[9] Par sa décision D-2011-056, la Régie décide également d'examiner, dans le cadre de la phase 3, les éléments de la demande de Gazifère qui peuvent avoir des incidences tarifaires.

[10] Le 7 juin 2011, les intervenants déposent leurs commentaires et observations⁴ sur les changements proposés par Gazifère visant à :

- uniformiser l'utilisation des termes dans l'ensemble du texte refondu des *Conditions de service et Tarif*;
- clarifier, préciser et harmoniser le texte des conditions de service et le texte des tarifs;
- faire suite aux commentaires recueillis lors de la séance de travail du 17 mars 2010⁵ et aux modifications approuvées par la Régie aux *Conditions de service et Tarif* de Société en commandite Gaz Métro⁶ (Gaz Métro).

[11] Le 17 juin 2011, Gazifère réplique aux commentaires soumis par l'ACIG et l'UMQ⁷.

⁴ Pièce C-ACEFO-0013; pièce C-ACIG-0009; pièce C-FCEI-0006; pièce C-UMQ-0015.

⁵ Dossier R-3692-2009.

⁶ Décision D-2010-100, dossier R-3720-2010 Phase 1; décision D-2010-149, dossier R-3720-2010 Phase 2.

⁷ Pièce B-0066.

[12] Le 26 septembre 2011, la Régie demande à Gazifère de prendre connaissance des modifications qu'elle a apportées à la version française du texte refondu des *Conditions de service et Tarif* proposé et de lui faire part de ses commentaires⁸. Ces modifications reflètent les commentaires de l'ensemble des participants.

[13] Le 6 octobre 2011, Gazifère fait part de ses commentaires sur lesdites modifications⁹.

1.3 HISTORIQUE DE LA PHASE 3

[14] Le 26 juillet 2011, Gazifère dépose son plan d'approvisionnement pour l'exercice 2012.

[15] Le 29 août 2011, Gazifère dépose une demande amendée et les pièces à son soutien, relativement à la phase 3.

[16] Le 30 août 2011, la Régie rend sa décision D-2011-130 par laquelle elle établit les enjeux et le calendrier de traitement de la phase 3.

[17] Le 4 octobre 2011, Gazifère dépose une demande ré-amendée et les pièces à son soutien, relativement à cette phase.

[18] Le 6 octobre 2011, l'ACIG avise la Régie qu'elle désire mettre fin à son intervention pour la phase 3¹⁰.

[19] Les 13 et 14 octobre 2011, les intervenants déposent leur preuve relative à cette phase. Le GRAME avise la Régie de son intention de mettre fin à son intervention au présent dossier et dépose ses conclusions finales portant sur la phase 3 de la demande de Gazifère¹¹.

⁸ Pièce A-0014; pièce A-0015.

⁹ Pièce B-0139.

¹⁰ Pièce C-ACIG-0011.

¹¹ Pièce C-ACEFO-0028; pièce C-FCEI-0015; pièce C-GRAME-0016; pièce C-GRAME-0017; pièce C-SÉ-AQLPA-0018; pièce C-UMQ-0026.

[20] Le 19 octobre 2011, Gazifère dépose une demande ré-ré-amendée visant, notamment, à modifier, pour l'année témoin 2012, l'application de la formule d'ajustement automatique du taux de rendement sur l'avoir de l'actionnaire établie par la Régie dans sa décision D-2010-147¹².

[21] Le 24 octobre 2011, la FCEI avise la Régie que l'ACIG et elle-même s'opposent au dépôt de cette preuve tardive de Gazifère¹³. Gazifère réplique à l'ACIG et à la FCEI le même jour¹⁴.

[22] Le 25 octobre 2011, l'ACIG avise à son tour la Régie qu'elle s'oppose au dépôt tardif de la preuve de Gazifère et lui demande de la déclarer irrecevable¹⁵.

[23] Le 27 octobre 2011, la Régie rend sa décision D-2011-163 par laquelle elle déclare irrecevables la demande ré-ré-amendée de Gazifère et la preuve déposée à son soutien.

1.4 CONCLUSIONS RECHERCHÉES

[24] Les conclusions recherchées par Gazifère pour les phases 1 et 3, selon la demande ré-amendée du 4 octobre 2011, sont les suivantes :

« **DANS LE CADRE DE LA PHASE I DU PRÉSENT DOSSIER :**

***ACCUEILLIR** la demande d'approbation des versions française et anglaise du texte refondu des Conditions de service et Tarif proposées par Gazifère;*

***APPROUVER** les versions française et anglaise du texte refondu des Conditions de service et Tarif proposées par Gazifère aux pièces GI-1, documents 3 et 4.*

¹² Dossier R-3724-2010 Phase 2.

¹³ Pièce C-FCEI-0017.

¹⁴ Pièce B-0157.

¹⁵ Pièce C-ACIG-0012.

DANS LE CADRE DE LA PHASE III DU PRÉSENT DOSSIER :

ACCUEILLIR la demande d'approbation du plan d'approvisionnement;

APPROUVER le plan d'approvisionnement de Gazifère pour l'exercice 2012, présenté à la pièce *GI-25*, document 1, révisée le 29 août 2011, tel que prévu à l'article 72 de la Loi;

ACCUEILLIR la demande ré-amendée de modification des tarifs;

MODIFIER les tarifs de la Demanderesse, à compter du 1^{er} janvier 2012, de façon à ce qu'ils puissent générer les revenus de distribution établis à la suite de l'application de la formule approuvée par la Régie aux termes de la décision D-2010-112;

APPROUVER les paramètres utilisés et le calcul fait par Gazifère pour établir les revenus requis de distribution pour l'année témoin 2012;

APPROUVER, pour l'année témoin 2012, le taux de rendement sur l'avoir de l'actionnaire établi selon la formule et les paramètres approuvés dans la décision D-2010-147;

APPROUVER les charges réglementaires ainsi que les charges liées au PGEÉ et à la quote-part versée au ministre des Ressources naturelles et de la Faune prévues par la Demanderesse pour l'année témoin 2012, telles que présentées à la pièce *GI-27*, document 2.3, et **AUTORISER** la Demanderesse à inclure ces montants dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2012 à titre d'exclusion;

AUTORISER la Demanderesse à inclure dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2012 à titre d'exclusion les soldes des comptes différés relatifs aux charges réglementaires, aux programmes d'efficacité énergétique et à la quote-part versée à l'Agence de l'efficacité énergétique (compte d'écart 2010), incluant les intérêts jusqu'au 31 décembre 2011, tels que présentés à la pièce *GI-27*, document 2.3.1;

AUTORISER la Demanderesse à amortir, de façon linéaire, sur une période de quatre ans à partir de l'année témoin 2012, le solde accumulé dans le compte différé relatif aux charges réglementaires au 31 décembre 2011, au montant de 724 837\$, incluant les intérêts, tel que retrouvé à la pièce GI-27, document 2.3.1;

AUTORISER la Demanderesse à inclure dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2012, à titre d'exclusion, un montant de -186 976 \$, avant impôts, correspondant au montant comptabilisé dans le compte de stabilisation du gaz naturel perdu pour l'année 2010;

AUTORISER la Demanderesse à inclure dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2012, à titre d'exclusion, un montant de 194 004 \$, avant impôts, correspondant au montant comptabilisé dans le compte de stabilisation de la température pour l'année 2010, amorti de façon linéaire sur une période de cinq ans;

APPROUVER les modalités, objectifs et budgets volumétrique et monétaire associés aux programmes du PGEÉ de Gazifère pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012;

AUTORISER les projets d'extension et de modification du réseau de la Demanderesse, détaillés à la pièce GI-26, document 2, à l'exclusion de tout projet dont le coût est égal ou supérieur au seuil de 450 000 \$ énoncé dans le Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation préalable de la Régie de l'énergie et qui n'a pas déjà reçu une approbation préalable de la Régie en vertu de l'article 73 de la Loi et dudit règlement;

APPROUVER la proposition soumise par Gazifère, à la pièce GI-26, documents 7 et 7.1, telle qu'amendée aux termes de la pièce GI-33, document 1, pages 16 à 20, afin d'améliorer le sondage utilisé pour mesurer l'indice de satisfaction de sa clientèle;

Dans l'éventualité où l'outil présentement envisagé par Gazifère dont il est fait mention à la pièce GI-26, document 6, permet de générer des résultats fiables d'ici la fin de l'année témoin 2011, **AUTORISER** Gazifère à appliquer, dès la fermeture des livres 2011, cette nouvelle méthode comptable afin de reconnaître la marge brute à l'état des résultats dans la période où le gaz naturel a été consommé par les clients, qu'il ait été facturé ou non;

APPROUVER les modifications aux Conditions de service et Tarif proposés par Gazifère, mentionnées au paragraphe 43 de la présente demande ré-amendée, le tout selon les termes des pièces GI-1, documents 3 et 4, GI-26, document 1, et GI-38, document 1;

MODIFIER l'indice de qualité de service de la Demanderesse portant sur le délai maximal de réponse aux appels téléphoniques afin que celui-ci soit de 60 secondes ou moins plutôt que de 30 secondes ou moins;

APPROUVER le taux de gaz perdu de 0,49 % pour l'année témoin 2012¹⁶. »

[25] L'audience sur les éléments à incidence tarifaire de la demande de Gazifère en phase 1 et sur la demande de Gazifère en phase 3 se tient les 7 et 8 novembre 2011 à Montréal.

[26] Lors de l'audience du 7 novembre 2011, Gazifère indique que le plan d'approvisionnement et le revenu requis de distribution pour l'année témoin 2012 seront mis à jour pour refléter les volumes additionnels prévus pour les clients au tarif 9. Elle précise que le taux de rendement sur l'avoir de l'actionnaire sera mis à jour en utilisant les périodes retenues par la Régie dans sa décision D-2010-147¹⁷. Ces mises à jour auront pour effet de réduire le revenu additionnel requis de distribution, mais ne modifieront pas les autres conclusions qu'elle recherche¹⁸.

[27] Le 11 novembre 2011, Gazifère complète ses réponses aux engagements qu'elle a pris lors de l'audience et dépose sa position en ce qui a trait au sondage de satisfaction de la clientèle¹⁹. Aucun intervenant n'a de commentaire additionnel à cet égard.

[28] Les demandes visées par les phases 1 et 3 sont prises en délibéré à compter du 14 novembre 2011.

¹⁶ Pièce B-0115.

¹⁷ Dossier R-3724-2010 Phase 2.

¹⁸ Pièce A-0026, pages 28 à 32.

¹⁹ Pièce B-0173; pièce B-0174; pièce B-0175.

2. *CONDITIONS DE SERVICE ET TARIF*

2.1 SUJETS VISÉS PAR LA PHASE 1

[29] Gazifère confirme que les modifications du 26 septembre 2011 apportées par la Régie au texte refondu des *Conditions de service et Tarif* reflètent bien la preuve qu'elle a déposée ainsi que les commentaires et observations des participants en phase 1 et ne soulèvent aucune problématique. Elle souligne toutefois que le mot « ou » utilisé par la Régie en remplacement de l'expression « et/ou » au premier alinéa de l'article 6.1.2 du texte proposé devra être interprété dans son sens non-exclusif. Elle précise à cet égard qu'il est possible qu'un client se voit facturer à la fois une obligation minimale annuelle et une contribution financière²⁰.

[30] La Régie accueille les précisions apportées par Gazifère et, afin d'éviter toute confusion, la Régie modifie le premier alinéa de l'article en cause en y ajoutant à la fin les mots suivants « ou les deux à la fois ». Le premier alinéa de l'article 6.1.2 se lirait donc comme suit :

« Le distributeur facture au client, le cas échéant, une obligation minimale annuelle ou une contribution financière visées à l'article 4.3.3 ou les deux à la fois. »

[31] La Régie demande à Gazifère d'intégrer les modifications qu'elle a apportées le 26 septembre 2011 ainsi que celle indiquée ci-haut au texte refondu de ses *Conditions de service et Tarif*.

2.2 SUJETS VISÉS PAR LA PHASE 3

[32] Gazifère demande que les changements suivants soient également apportés à ses *Conditions de service et Tarif* :

- la création, à compter du 1^{er} janvier 2012, d'une nouvelle catégorie de frais liés au branchement non standard;

²⁰ Pièce B-0139.

- la création, à compter du 1^{er} janvier 2012, d'une nouvelle catégorie de frais liés à une demande de vérification de l'appareil de mesurage faite par le client;
- l'augmentation, à compter du 1^{er} janvier 2012, des frais présentement exigés des clients pour les paiements non honorés;
- l'autorisation d'exiger un dépôt du client en service-T à l'égard du compte cumulatif de gaz naturel ainsi que l'ajout de nouvelles dispositions y afférentes aux chapitres 8 et 11;
- le remplacement du terme « *person making a request* » par le terme « *applicant* » dans la version anglaise;
- la modification des titres de la section IV et du chapitre 24 ainsi que des articles de ce dernier chapitre;
- la modification du paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 5.1.2 « Emplacement de l'appareil de mesurage et son accès ».

[33] Les motifs invoqués par Gazifère pour chacun des changements demandés sont²¹ :

- Les frais liés au branchement non standard reflètent le contrat qu'elle a actuellement avec son entrepreneur en construction. Une condition similaire existe aux *Conditions de service et Tarif* de Gaz Métro.
- Les coûts encourus par Gazifère liés à une demande de vérification de l'appareil de mesurage faite par le client diffèrent de ceux encourus lors d'une interruption faite à la demande du client ou pour non paiement. Puisque dans les deux situations les actions entreprises par Gazifère ne sont pas les mêmes, les frais facturés aux clients doivent nécessairement être différents. Une condition similaire existe aux *Conditions de service et Tarif* de Gaz Métro.
- Les frais présentement exigés des clients pour les paiements non honorés se chiffrent à 13,50 \$. Ces frais sont en vigueur depuis le 1^{er} octobre 1997. L'augmentation du montant facturé à 20 \$, à compter du 1^{er} janvier 2012, vise à mieux refléter les coûts réels de Gazifère.
- L'objectif d'obtenir un dépôt d'un client en service-T est de protéger Gazifère ainsi que l'ensemble de sa clientèle contre le risque de mauvaises créances en cas de non-paiement du solde débiteur du compte cumulatif de gaz naturel. Puisque seulement une trentaine de clients se prévalent présentement de ce

²¹ Pièce B-0004; pièce B-0073; pièce B-0138.

service, il apparaîtrait inacceptable que l'ensemble de la clientèle soit exposé à un tel risque.

- Le terme « *applicant* » est tout à fait approprié pour traduire le terme « demandeur », d'autant plus que sa compagnie sœur, Enbridge Gas Distribution (EGD), l'utilise dans son manuel des tarifs.
- La section IV des *Conditions de service et Tarif* fait référence à la date d'entrée en vigueur et à une seule disposition transitoire. Son titre devrait donc être « Entrée en vigueur et disposition transitoire ». L'article 24.1, intitulé « Entrée en vigueur », comportera un seul article 24.1.1 intitulé « Application ». L'article 24.2, intitulé « Disposition transitoire », comportera un seul article 24.2.1 intitulé « Obligation minimale annuelle et obligation minimale de la période contractuelle ».
- Afin d'assurer une meilleure cohésion entre les *Conditions de service et Tarif* et les heures de travail de ses releveurs de compteurs, Gazifère propose que la période d'accès à ses installations de mesure soit définie de la façon suivante au paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 5.1.2 : entre 7 h 00 et 21 h 00 du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés ou à toute autre heure convenue avec le client, pour toute autre raison.

[34] En ce qui a trait à sa proposition d'exiger un dépôt pour les clients en service-T, Gazifère propose les ajouts suivants aux articles 8.1.1.1, 8.1.1.2 et 8.1.2.2 des *Conditions de service et Tarif* proposés²² :

« Article 8.1.1.1 Demande de service de gaz naturel

4° le demandeur choisit l'option de devenir client en service-T en vertu du chapitre 10.

Article 8.1.1.2 En cours de contrat

3° le client est en service-T en vertu du chapitre 10.

²² Pièce B-0138, réponse 3.2.

Article 8.1.2.2 En cours de contrat

4° *le client est en service-T en vertu du chapitre 10. »*

[35] Gazifère reconnaît également que sa proposition initiale en phase 1 n'accorde pas beaucoup de flexibilité aux clients quant à la gestion de leur compte cumulatif de gaz naturel. Conséquemment, elle propose d'alléger l'article 8.2.3 initialement proposé en faveur des clients en service-T, afin d'accorder un niveau raisonnable de flexibilité à cette clientèle²³. Cet article se lirait donc comme suit :

« Article 8.2.3 CLIENT EN SERVICE-T

En plus du montant établi en vertu de l'article 8.2.1 ou de l'article 8.2.2, le montant du dépôt qui sera lié au compte cumulatif de gaz naturel pour le client en service-T sera établi avec le client en fonction d'un volume établi selon l'une des options suivantes :

1° *un volume négocié entre le distributeur et le client ; ou*

2° *pour un client existant, l'équivalent du solde débiteur volumétrique le plus élevé du compte cumulatif de gaz naturel au cours des deux dernières années ou pour tout nouveau client, un estimé du solde débiteur volumétrique le plus élevé compte tenu des volumes annuels prévus au contrat et du profil de consommation prévu par le client.*

Le taux appliqué à ce volume pour établir le montant du dépôt en dollars correspondra à la somme du prix de la fourniture de gaz naturel et du prix de transport, selon les tarifs du distributeur alors en vigueur. »

[36] Gazifère propose également l'ajout d'un dernier alinéa à l'article 8.4 lié au dépôt d'un client en service-T intitulé « Délai de conservation ». Cet alinéa se lirait comme suit²⁴ :

²³ Pièce B-0138, réponse 3.2.

²⁴ Pièce B-0138, réponse 3.2.

« Pour le client en service-T, le dépôt lié au compte cumulatif de gaz naturel est conservé par le distributeur aussi longtemps que le client demeure en service-T. Le montant du dépôt peut être révisé à la renégociation du contrat, conformément à l'article 8.2.3. »

[37] Finalement, Gazifère propose d'ajouter un dernier alinéa au paragraphe 1° de l'article 11.2.10 intitulé « Liquidation des soldes du compte cumulatif de gaz naturel », des *Conditions de service et Tarif* proposés, qui se lirait comme suit²⁵ :

« En aucun cas en cours de contrat, le solde débiteur du compte cumulatif de gaz naturel du client ne pourra excéder le moindre de : le volume utilisé pour fixer le dépôt selon l'article 8.2.3 plus 5% du volume annuel prévu au contrat ou le volume utilisé pour fixer le dépôt selon l'article 8.2.3 plus 1 000 000 m³. Advenant le cas où le solde débiteur du compte cumulatif de gaz excédait la limite permise, le client devra livrer au distributeur, en cours de contrat et dans les trente jours suivant la réception d'un avis écrit du distributeur, un volume de gaz naturel supplémentaire correspondant à cet excédent. Tout volume de gaz naturel qui n'aura pas été rendu en nature par le client dans les délais permis sera réputé lui avoir été vendu au taux prévu à l'alinéa précédent, et ce dernier paiera ce gaz naturel dans les quinze jours de sa facturation. »

[38] En ce qui a trait aux frais liés à la vérification de l'appareil de mesurage, Gazifère précise que lorsque le client initie une telle demande, alors que le distributeur ne doute pas de son exactitude, le client ayant un type d'appareil de mesurage autre que de type S6-S20 sera avisé que les coûts réels lui seront facturés si l'appareil de mesurage s'avère être exact dans les limites permises. Afin d'éviter toute confusion, Gazifère propose de modifier l'article 23.1.1.4 proposé initialement en phase 1 pour qu'il se lise comme suit²⁶ :

« 23.1.1.4 Frais à la suite d'une demande de vérification de l'appareil de mesurage

²⁵ Pièce B-0138, réponse 3.2.

²⁶ Pièce B-0138, réponse 11.1.

Les frais prévus à l'article 5.5 sont les suivants :

- 1° *185 \$ dans le cas où il s'agit d'un appareil de mesurage de type S6-S20;*
- 2° *prix déterminé par le distributeur selon les coûts réels dans tous les autres cas. »*

[39] Gazifère confirme finalement que les mots « sous réserve de l'article 24.1.2 » dans le texte de l'article 24.1.1 proposé, intitulé « Application », devrait se lire « sous réserve de l'article 24.2.1 »²⁷.

[40] Aucun intervenant ne s'oppose aux modifications et ajouts proposés par Gazifère.

[41] L'UMQ soumet que le texte refondu des *Conditions de service et Tarif* proposé par le distributeur a fait l'objet d'un large consensus au cours de la phase 1 du présent dossier. Elle souscrit à ce consensus eu égard aux aménagements du texte proposé et note que le texte refondu, tel que présenté, constitue une amélioration marquée sur le texte jusqu'alors en vigueur²⁸. L'intervenante demande toutefois que la modification proposée par Gazifère relative aux frais facturés à la suite d'une demande de vérification de l'appareil de mesurage soit acceptée, en autant que l'appareil enlevé n'ait aucune valeur résiduelle²⁹.

[42] À cet égard, la Régie note que :

- dans tous les cas, avant que le compteur ne soit enlevé pour vérification, Gazifère précise au client les frais qui lui seront facturés³⁰;
- le client est donc au courant du montant que Gazifère lui facturera si la vérification permet de conclure que le compteur fonctionne correctement;
- pour les appareils autres que ceux du type S6-S20, le client sera facturé selon les coûts réels uniquement;
- les frais facturés ne constituent pas une contribution aux investissements en capital du distributeur³¹.

²⁷ Pièce B-0138, réponse 5.1.

²⁸ Pièce A-0029, page 98.

²⁹ Pièce C-UMQ-0026, page 17.

³⁰ Pièce A-0026, page 137.

³¹ Pièce A-0026, pages 98 et 99.

[43] Pour ces motifs, la Régie ne retient pas la demande de l'UMQ.

[44] La Régie juge que les modifications et ajouts proposés par Gazifère à ses *Conditions de service et Tarif* sont raisonnables et bien motivés. Elle demande, toutefois, à Gazifère d'ajouter le mot « naturel » après les mots « compte cumulatif de gaz » qui se trouvent au début de la deuxième phrase du dernier alinéa du paragraphe 1^o de l'article 11.2.10 et de remplacer le mot « texte » par le mot « document » qui se trouve au texte proposé de l'article 24.1.1.

[45] La Régie approuve les changements proposés par Gazifère au paragraphe 43 de sa demande ré-amendée du 4 octobre 2011, sous réserve des modifications qu'elle apporte au paragraphe précédent et des autres ajustements aux *Conditions de service et Tarif* découlant de la présente décision.

3. PLAN D'APPROVISIONNEMENT GAZIER POUR L'EXERCICE 2012

[46] Gazifère n'a pas de service d'approvisionnement gazier. Elle planifie, comme par le passé, être approvisionnée par son unique fournisseur de gaz naturel, EGD, qui lui fournit le gaz naturel sous le Tarif 200 établi par la Commission de l'énergie de l'Ontario.

[47] Le Tarif 200, introduit le 1^{er} octobre 1991, est un tarif de service en gros s'appliquant à tout distributeur désirant transporter le gaz naturel dans le système de distribution d'EGD vers différents territoires à l'extérieur de la franchise de cette dernière. Le 1^{er} octobre 1991, Gazifère a conclu une entente avec EGD pour refléter l'introduction du Tarif 200 qui, depuis, se renouvelle d'année en année, à moins qu'une des deux parties y mette fin. Gazifère obtient donc tous ses services d'approvisionnement d'EGD par le biais du Tarif 200, soit :

- la fourniture du gaz naturel;
- le transport sur le réseau de TransCanada PipeLines Limited (TransCanada);
- l'équilibrage.

[48] Le Tarif 200 permet aussi à Gazifère d'offrir, depuis l'année témoin 1991-1992, le service de livraison à ses clients. EGD accepte de céder, de façon temporaire, sa capacité sur TransCanada aux clients de Gazifère qui optent pour le service de livraison.

[49] En date du 1^{er} octobre 1991, Gazifère a signé un contrat de transport avec Niagara Gas Transmission (Niagara) afin de transporter le gaz naturel de l'Ontario au Québec. La base de facturation pour ce service est le coût de service de Niagara, tel que reconnu par l'Office national de l'énergie.

[50] Ces deux contrats d'approvisionnement gazier et de transport ont été approuvés par la Régie du gaz naturel dans sa décision D-92-28³².

[51] Gazifère soumet que son approvisionnement gazier au Tarif 200 répond à tous ses besoins, tels que présentés pour les années 2012 à 2014 au tableau suivant³³.

Tableau 1
Approvisionnements gaziers (10³m³)

Secteurs	2012	2013	2014
Résidentiel	67 298	68 593	69 888
Commercial	64 171	64 739	65 307
Industriel	35 973	35 973	35 973
Programme d'efficacité énergétique résidentiel	(4 524)	(4 640)	(4 755)
Programme d'efficacité énergétique commercial	(2 345)	(2 635)	(2 924)
Total	160 573	162 030	163 489

[52] L'ACEFO questionne la façon par laquelle Gazifère définit sa part de marché. De plus, elle exprime de fortes méfiances quant aux anticipations de ventes du distributeur, notamment pour le secteur résidentiel³⁴.

³² Dossier R-3230-92.

³³ Pièce B-0072.

³⁴ Pièce C-ACEFO-0028, pages 4 et 5.

[53] La FCEI remet en question le niveau proposé par le distributeur pour la projection de la demande en 2012 de ses clients au tarif 9³⁵.

[54] La Régie considère que les besoins en approvisionnement de Gazifère sont adéquatement comblés par EGD, selon les modalités du Tarif 200 et que le plan d'approvisionnement de Gazifère satisfait aux exigences du *Règlement sur la teneur et la périodicité du plan d'approvisionnement*. La Régie prend acte du fait que Gazifère mettra à jour son plan d'approvisionnement pour refléter des volumes de 18 256 600 m³ plutôt que les volumes de 16 256 600 m³ qu'elle prévoyait initialement pour les clients au tarif 9³⁶. Elle traitera du niveau de la prévision de la demande des clients résidentiel et commercial et des clients au tarif 9 du distributeur à la section 5 de la présente décision.

[55] En conséquence, la Régie approuve le plan d'approvisionnement de Gazifère pour l'exercice 2012, sous réserve de sa décision quant au niveau de la prévision de la demande des clients du distributeur.

4. REVENUS REQUIS DE DISTRIBUTION DE 2012

4.1 APPLICATION DU MÉCANISME INCITATIF

[56] Gazifère a calculé le revenu requis de distribution pour l'année témoin 2012 en appliquant la formule et les paramètres du mécanisme incitatif approuvés par la Régie dans sa décision D-2010-112³⁷. Elle établit ce revenu requis à 23 825 200 \$, ce qui représente une augmentation moyenne de 8,1 % des tarifs de distribution. Le distributeur attribue l'importante hausse des tarifs du présent dossier tarifaire au niveau élevé de l'excédent de rendement de 2009 (1,3 M\$) qui a été retourné aux clients en 2011. Ce montant élevé retourné aux clients a réduit considérablement le revenu requis du dossier tarifaire 2011 et, conséquemment, en a contenu les hausses tarifaires. En éliminant cet impact, l'augmentation moyenne des tarifs de distribution en 2012 se chiffrerait plutôt à 4,0 %³⁸.

³⁵ Pièce C-FCEI-0021.

³⁶ Pièce A-0026, page 32.

³⁷ Dossier R-3724-2010 Phase 1.

³⁸ Pièce B-0073, réponse R.4.

[57] Lors de l'audience du 7 novembre 2011, Gazifère indique qu'augmenter les volumes des clients au tarif 9 de 16 256 600 m³ à 18 256 600 m³ fait réduire le revenu additionnel requis de distribution pour l'année témoin 2012 de 30 400 \$. Elle propose de mettre à jour son dossier à la suite de la décision de la Régie dans le présent dossier³⁹.

[58] Le revenu requis de distribution de l'année 2011, utilisé dans le cadre de la formule d'ajustement du revenu pour l'année 2012, correspond au revenu requis approuvé par la Régie dans sa décision D-2010-147 au montant de 22 175 100 \$⁴⁰. Ce montant est ajusté à la baisse pour tenir compte des comptes différés, de l'amortissement des comptes de stabilisation, de l'exclusion relative au nouveau système d'information client (système CIS) et au projet Chemin Pink ainsi que de la part des clients de l'excédent de rendement de l'année antérieure. Le revenu requis de distribution de l'année de base 2011 ainsi calculé se chiffre à 20 852 100 \$. Ce montant est utilisé pour déterminer le revenu requis de distribution de l'année 2012, selon la formule d'ajustement approuvée par la Régie⁴¹.

[59] Gazifère prévoit desservir 38 372 clients en moyenne au cours de l'année témoin 2012, soit une augmentation de 965 clients ou 2,6 % par rapport au nombre moyen de clients prévu pour 2011. La Régie constate que le nombre moyen de clients prévu en 2011, incluant les données réelles jusqu'au 31 juillet, est sensiblement le même que celui qu'elle a approuvé pour cette année. Elle constate également que cette augmentation correspond au nombre de nouveaux clients que le distributeur compte desservir avec ses projets d'extension et de modification du réseau en 2012, net des pertes de clients prévues pour cette année⁴². La Régie est satisfaite des explications du distributeur relatives à ses projections d'additions des clients⁴³. La Régie accepte la prévision de Gazifère du nombre moyen de clients pour l'année témoin 2012.

[60] Gazifère utilise comme taux d'inflation la moyenne des prévisions de l'indice des prix à la consommation du Québec (IPC Québec) publiées par Conference Board of Canada, Desjardins, Toronto Dominion Bank, CIBC World Markets et BMO Nesbitt Burns, conformément à la décision D-2010-112 de la Régie⁴⁴.

³⁹ Pièce A-0026, page 32.

⁴⁰ Dossier R-3724-2010 Phase 4.

⁴¹ Pièce B-0085, GI-27, document 2.

⁴² Pièce B-0141, réponse 1.2; pièce B-0074; pièce B-0168.

⁴³ Pièce B-0141, réponse 1.2.

⁴⁴ Dossier R-3724-2010 Phase 1.

[61] La Régie constate que le taux d'inflation utilisé par le distributeur comporte deux décimales, alors que les prévisions des institutions retenues n'en présentent qu'une seule⁴⁵ et que ceci affecte le niveau du facteur d'inflation utilisé dans le calcul du revenu requis de distribution de l'année témoin 2012. **Bien que l'écart de revenu qui en résulte ne soit pas significatif, la Régie demande à Gazifère d'utiliser un taux d'inflation comportant une seule décimale dans sa formule pour calculer le revenu requis de distribution.** Certaines prévisions affichent une précision de l'ordre du dixième, alors que d'autres affichent une précision de l'ordre du centième. Or, tel que la Régie le mentionnait dans le cadre d'un dossier du distributeur d'électricité⁴⁶, en vertu du nombre de chiffres significatifs, le résultat d'une opération mathématique ne peut contenir plus de chiffres significatifs que la donnée qui en a le moins. **La Régie demande donc à Gazifère de modifier son calcul en conséquence.**

[62] Gazifère utilise le taux nominal d'impôt dans le calcul de l'ajustement du coût du capital (facteur R) conformément à la décision de la Régie⁴⁷. Les exclusions de l'année 2012 totalisent 2 750 500 \$ et Gazifère ne propose aucun facteur exogène pour cette même année.

[63] Gazifère a réduit le revenu requis de distribution pour l'année témoin 2012 de 406 900 \$, soit la part de l'excédent de rendement de l'année témoin 2010, incluant les charges de financement qui reviennent aux clients, conformément à la décision D-2011-105 de la Régie⁴⁸.

[64] Gazifère établit son revenu requis de distribution de l'année 2012 en utilisant un taux de rendement sur l'avoir de l'actionnaire de 8,89 %⁴⁹, calculé en appliquant la formule d'ajustement automatique approuvée par la Régie⁵⁰ et en utilisant les données du Consensus Forecasts du mois de juin 2011, l'écart entre les taux des obligations du gouvernement du Canada de 30 ans et de 10 ans observé au mois de mai 2011 ainsi que

⁴⁵ Pièce B-0169, GI-27, document 2, ligne 25, page 1, ligne 45, page 2; pièce B-0169, GI-27, document 2.1, ligne 6.

⁴⁶ Décision D-2011-028, dossier R-3740-2010, paragraphe 34.

⁴⁷ Pièce B-0085, GI-27, document 2.2, page 2; décision D-2010-112, dossier R-3724-2010 Phase 1, paragraphe 197.

⁴⁸ Décision D-2011-105, dossier R-3758-2011 Phase 2, paragraphe 34.

⁴⁹ Pièce B-0085, GI-27, document 2.2.1.

⁵⁰ Décision D-2010-147, dossier R-3724-2011 Phase 2, annexe 1.

l'écart de rendement entre les obligations de 30 ans des sociétés réglementées canadiennes de cote de crédit A et les obligations de 30 ans du gouvernement du Canada constaté en mai 2011.

[65] Lors de l'audience, Gazifère précise qu'en utilisant les données basées sur les périodes retenues par la Régie dans sa décision D-2010-147, le taux de rendement sur l'avoir de l'actionnaire passe de 8,89 % à 8,29 %. Elle ajoute que son revenu additionnel requis de distribution sera ajusté en conséquence⁵¹.

[66] La Régie constate que le distributeur a calculé le revenu additionnel requis pour l'année témoin 2012 conformément à la formule d'ajustement du revenu de distribution et aux paramètres du mécanisme incitatif qu'elle a approuvés pour la période du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2015⁵². Elle demande à Gazifère d'ajuster le calcul des exclusions reliées aux projets d'investissement de plus de 450 000 \$, notamment les projets CIS et Chemin Pink, pour refléter le taux de rendement sur l'avoir de l'actionnaire qu'elle fixe pour l'année tarifaire 2012.

[67] La Régie approuve les paramètres utilisés et le calcul fait par Gazifère pour établir le revenu requis de distribution pour l'année témoin 2012, sous réserve de la mise à jour du taux de rendement sur l'avoir de l'actionnaire correspondant aux périodes retenues par la Régie dans sa décision D-2010-147, et sujets aux modifications à apporter à l'ensemble des éléments découlant de la présente décision.

4.2 EXCLUSIONS

[68] Gazifère demande d'approuver les soldes des comptes suivants et de l'autoriser à inclure ces charges dans l'établissement du revenu requis à titre d'exclusion.

⁵¹ Pièce A-0026, pages 28 et 29.

⁵² Décision D-2010-112, dossier R-3724-2010 Phase 1.

Tableau 2
Exclusions pour lesquelles Gazifère demande une autorisation⁵³

Charges réglementaires 2012	175 000 \$
Charges réglementaires – compte d'écart 2010	181 200 \$
PGÉÉ ⁵⁴ 2012	484 600 \$
PGÉÉ – compte d'écart 2010	(66 800 \$)
Quote-part au ministre des Ressources naturelles et de la Faune 2012	87 000 \$
Quote-part à l'AEÉ ⁵⁵ – compte d'écart 2010	91 900 \$
Compte de stabilisation du gaz naturel 2010, avant impôts, an 1 de l'amortissement sur cinq ans	194 000 \$
Compte de stabilisation du gaz naturel perdu 2010, avant impôts	(187 000 \$)

[69] En ce qui a trait au compte de charges réglementaires 2012, Gazifère demande à la Régie d'amortir, de façon linéaire, sur une période de quatre ans à partir de l'année témoin 2012, le solde accumulé dans le compte différé relatif aux charges réglementaires au 31 décembre 2011, au montant de 724 837 \$⁵⁶, incluant les charges de financement.

[70] La Régie constate que ce montant accumulé dans le compte d'écart découle des charges importantes liées au renouvellement du mécanisme incitatif et à l'étude du taux de rendement en 2010, qui ont dépassé de beaucoup le montant prévu par Gazifère. Ces charges incluent des honoraires d'expert, des frais aux intervenants ainsi que les frais liés aux audiences tenues en 2010. La Régie note que l'importance du montant du compte d'écart requiert qu'il soit amorti.

[71] Afin de rester fidèle aux pratiques antérieures, l'ACEFO requiert d'amortir ce solde sur une période de cinq ans et non de quatre ans⁵⁷.

⁵³ Pièce B-0085, GI-27, document 2.3, page 1.

⁵⁴ Plan global en efficacité énergétique (PGÉÉ).

⁵⁵ Agence de l'efficacité énergétique (AEÉ).

⁵⁶ Pièce B-0145, page 10.

⁵⁷ Pièce C-ACEFO-0028, pages 7 et 8.

[72] La Régie est d'avis que la durée d'amortissement de quatre ans proposée par Gazifère est raisonnable, compte tenu de l'impact tarifaire qu'elle induit. La Régie considère également prudent d'anticiper des charges similaires lors de la prochaine échéance de renouvellement du mécanisme incitatif présentement en cours, soit en 2016. La Régie considère toutefois que l'importance des charges liées à la réglementation nécessite un suivi détaillé des charges encourues à chaque année du mécanisme incitatif, suivi qui devrait être présenté dans le cadre de la phase de fermeture réglementaire des livres des prochains dossiers.

[73] En conséquence, la Régie autorise Gazifère à amortir, de façon linéaire, sur une période de quatre ans à partir de l'année témoin 2012, le solde accumulé dans le compte différé relatif aux charges réglementaires au 31 décembre 2011, au montant de 724 837 \$, incluant les charges de financement. Elle demande aussi le dépôt, en fermeture réglementaire des livres, d'un suivi détaillé sur l'ensemble des coûts lié à la réglementation.

[74] La Régie approuve les montants indiqués au tableau 2 et permet la prise en compte dans l'établissement du revenu requis de Gazifère des exclusions « Charges réglementaires », « PGEÉ » et « Quote-part au ministre des Ressources naturelles et de la Faune » ainsi que des comptes d'écart liés à ces postes dans le calcul du revenu requis.

[75] Gazifère demande une modification du traitement des comptes de stabilisation du gaz naturel 2010 et du gaz naturel perdu 2010. Elle demande à la Régie d'autoriser, à titre d'exclusion, un montant de (186 976 \$), avant impôts, correspondant au montant comptabilisé dans le compte de stabilisation du gaz naturel perdu pour l'année 2010. Elle demande aussi, à titre d'exclusion, un montant de 194 004 \$, avant impôts, correspondant à l'an 1 de l'amortissement linéaire sur cinq ans du montant comptabilisé dans le compte de stabilisation de la température pour l'année 2010.

[76] Depuis les années 80, Gazifère inclut les soldes nets d'impôts des comptes de nivellement du gaz naturel perdu et de la température dans la base de tarification. C'est dans le cadre du dossier tarifaire 2010 que Gazifère a commencé à inclure, dans le revenu requis, le compte d'écart du gaz naturel perdu de l'année t-2 ainsi que l'amortissement du compte de stabilisation du gaz naturel de l'année t-2, à titre d'exclusion. Jusqu'en 2011, Gazifère comptabilisait ces montants, après impôts, à la fois dans les exclusions et dans la base de tarification.

[77] Selon Gazifère, la nouvelle pratique, soit la récupération du montant avant impôts dans les exclusions, permet de récupérer ou rembourser les montants exacts aux clients. Elle explique que le recouvrement d'un compte de stabilisation est imposable et le remboursement déductible pour fins fiscales. Aussi, lorsque Gazifère rembourse aux clients la part de l'excédent de rendement qui leur revient, la part retournée aux clients correspond au montant brut et non au montant net d'impôts. Elle affirme avoir été pénalisée dans le passé par cette pratique et tente d'éliminer cette iniquité à compter de cette année. Aucune modification n'est demandée pour l'amortissement des comptes de stabilisation du gaz naturel 2008 et 2009.

[78] Gazifère affirme qu'EGD a un compte de stabilisation du gaz naturel perdu et que Gaz Métro, quant à elle, a des comptes de stabilisation du gaz naturel perdu et de la température. Chez ces deux distributeurs, les montants inclus dans la base de tarification ou maintenus dans un compte hors-base sont aussi des montants bruts sur lesquels le rendement est calculé. Dans les deux cas, les montants récupérés ou remboursés sont également les montants bruts⁵⁸.

[79] Gazifère inclut des montants nets dans sa base de tarification. Elle précise que les impôts futurs associés aux comptes de stabilisation, inclus dans sa base de tarification depuis la fermeture 1986-1987, permettent un meilleur rapprochement des revenus et des charges aux états financiers.

[80] L'UMQ appuie la demande de Gazifère.

[81] La Régie note que le traitement que Gazifère fait des comptes de nivellement de la base de tarification n'est pas comparable avec celui de Gaz Métro et d'EGD, bien que le traitement lors de l'inclusion dans le revenu requis soit similaire. Gazifère ne demande aucun changement au traitement de la base de tarification.

[82] La Régie considère que cette pratique permettra de récupérer ou rembourser les montants exacts aux clients, puisque le recouvrement d'un compte de stabilisation est imposable et le remboursement déductible aux fins fiscales. Elle rejoint aussi la pratique utilisée pour le remboursement aux clients de la part de l'excédent de rendement qui leur revient.

⁵⁸ Pièce B-0160.

[83] **En conséquence, la Régie autorise Gazifère, à compter de l'année témoin 2012, à inclure dans le revenu requis, à titre d'exclusion, les montants bruts avant impôts. En 2012, elle autorise l'inclusion de (186 976 \$) dans le compte de stabilisation du gaz naturel perdu et de 194 004 \$ dans le compte de stabilisation de la température.**

4.3 COMPTE DE STABILISATION DE LA TEMPÉRATURE ET DU GAZ NATUREL PERDU

4.3.1 ÉVALUATION DU GAZ NATUREL PERDU

[84] Dans sa décision D-2010-147⁵⁹, la Régie prenait acte de l'engagement de Gazifère de lui faire rapport sur l'évolution du développement de nouveaux outils pour estimer en temps opportun le gaz naturel non facturé dans le cadre du prochain dossier tarifaire.

[85] Gazifère indique avoir développé, au cours de l'année 2011, un outil qui permet d'estimer le volume de gaz naturel non facturé de tous ses clients en fin de mois ainsi que le revenu s'y rattachant. Elle précise devoir maintenant réaliser des tests pour s'assurer de la validité des résultats provenant de cet outil. Elle soumet qu'il est primordial que les résultats produits soient fiables, avant de pouvoir les utiliser pour fins comptables. Cette fiabilité est d'ailleurs exigée par ses vérificateurs externes⁶⁰.

[86] Advenant que les vérifications soient concluantes d'ici la fin de l'année témoin 2011, Gazifère demande à la Régie de l'autoriser à appliquer une nouvelle méthode comptable pour estimer le gaz naturel non facturé dès la fermeture réglementaire des livres 2011, qui correspond à la première année du mécanisme incitatif 2011-2015 approuvé par la Régie.

[87] Pour l'année 2011, si les résultats sont fiables, Gazifère souhaite que la nouvelle méthode comptable soit appliquée pour le volume de gaz naturel non facturé en fin d'année. Le distributeur précise que, pour refléter les résultats de l'année financière sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011, les revenus associés aux volumes non facturés de début d'année, qui ont été reportés de l'année témoin 2010, seront éliminés

⁵⁹ Décision D-2010-147, dossier R-3724-2010 Phase 4, paragraphe 288.

⁶⁰ Pièce B-0081.

des résultats de 2011⁶¹. Pour l'année témoin 2012, les revenus associés au gaz naturel non facturé seront enregistrés mensuellement.

[88] La Régie ne retient pas la recommandation de S.É./AQLPA d'intégrer la courbe de l'ensoleillement quotidien dans l'outil d'estimation développé par Gazifère advenant le cas où les résultats escomptés ne soient pas obtenus⁶². La demande du distributeur ne porte d'ailleurs pas sur un modèle, mais bien sur le traitement comptable du gaz naturel non facturé⁶³.

[89] La Régie accepte la demande de Gazifère de mettre en place la nouvelle méthode comptable pour évaluer le gaz naturel non facturé, dès la fermeture réglementaire des livres 2011, dans l'éventualité où l'outil présentement envisagé par Gazifère permette de générer des résultats fiables d'ici la fin de l'année témoin 2011. Elle demande à Gazifère de l'informer, par voie administrative, lorsque cet outil permettra de produire des résultats fiables et dès qu'elle sera en mesure de mettre en place la nouvelle méthode comptable proposée.

4.3.2 TAUX DE GAZ NATUREL PERDU

[90] La Régie est satisfaite du calcul de la moyenne mobile de cinq ans effectué par Gazifère⁶⁴ et approuve un taux de gaz naturel perdu de 0,49 % pour l'année témoin 2012.

4.4 INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE

4.4.1 RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES

[91] Gazifère demande de modifier le délai maximal de rapidité de réponse aux appels téléphoniques pour que celui-ci passe de 30 secondes à 60 secondes. Le distributeur

⁶¹ Pièce B-0141, réponse 7.1.

⁶² Pièce C-SÉ-AQLPA-0018, pages 14 à 16.

⁶³ Pièce A-0026, page 144.

⁶⁴ Pièce B-0099, GI-32, document 2.2.

considère que cette modification au délai de réponse lui permettra de mieux gérer les appels quotidiens et de contribuer au bien être des préposés de son centre d'appels qui doivent composer quotidiennement avec un niveau de stress élevé imposé par le respect d'un indicateur de performance exigeant⁶⁵. Il soumet que le paramètre actuel, qui requiert une réponse aux appels téléphoniques dans 30 secondes ou moins, dépasse largement ce que l'on peut constater chez d'autres fournisseurs de service et d'autres compagnies de service public réglementées par la Régie⁶⁶.

[92] Le distributeur soumet que sa demande ne vise pas l'ajout ni le retrait d'un des cinq indices de qualité de service approuvés par la Régie, mais plutôt la modification du paramètre associé à l'un de ces indices. Il souligne que cette modification n'affectera aucunement le maintien du niveau de qualité de service offert à la clientèle, mais lui permettra plutôt de maintenir la qualité de son service à la clientèle à un très haut niveau et d'établir l'équilibre entre le temps d'attente et la durée de l'appel, tout en contribuant au bien-être de ses proposés du centre d'appels. Il souligne également que la Régie a déjà demandé des modifications à certains paramètres des indices de performance pendant le terme de son mécanisme incitatif⁶⁷.

[93] Lors de l'audience, Gazifère mentionne que l'embauche de nouveaux préposés entraînerait une hausse des frais d'exploitation et ne serait pas rentable. Également, elle précise que l'embauche de préposés à temps partiel serait difficile à gérer et diminuerait la qualité des services offerts aux clients⁶⁸.

[94] L'ACEFO ne considère pas opportun ni approprié de réviser à ce moment ce paramètre du mécanisme incitatif. L'intervenante est convaincue que la réglementation incitative trouve ici toute sa raison, puisqu'elle pousse l'entité réglementée à innover en faisant face à des contraintes de gestion. Elle suggère que le distributeur réexamine l'organisation du travail de son centre d'appels⁶⁹.

[95] L'UMQ s'oppose à la demande de Gazifère. L'intervenante soumet que le mécanisme incitatif est de la nature d'un contrat entre le régulateur et les parties prenantes

⁶⁵ Pièce B-0084.

⁶⁶ Pièce B-0141, réponse 10.1.

⁶⁷ Pièce B-0141, réponse 10.2.

⁶⁸ Pièce A-0026, pages 24 à 26.

⁶⁹ Pièce C-ACEFO-0028, pages 8 à 10; pièce A-0029, pages 93 et 94.

et que la présente demande du distributeur n'est pas un évènement majeur nécessitant une révision comme prévue à son mécanisme incitatif. Elle estime qu'il revient au distributeur de prendre les mesures requises pour remédier à la détérioration éventuelle de son indice lié à la rapidité de réponse aux appels téléphoniques⁷⁰.

[96] Lors du renouvellement du mécanisme incitatif de Gazifère, la Régie a accepté sa proposition de reconduire les cinq indices de qualité de service, notamment l'indice de rapidité de réponse aux appels téléphoniques, la pondération égale de 20 % de ces indices dans le calcul du pourcentage global de réalisation et les seuils proposés pour le partage des gains de productivité⁷¹.

[97] La Régie est sensible à la situation exprimée par Gazifère en ce qui a trait au niveau de stress imposé aux préposés de son centre d'appels par le critère de délai de 30 secondes ou moins lié à son indice de rapidité de réponse aux appels téléphoniques.

[98] La Régie note que Gazifère a été en mesure d'atteindre à quatre reprises au cours des cinq dernières années ce critère de 30 secondes ou moins, avec un résultat de 90 % ou plus⁷². Par ailleurs, la Régie estime que le poids de cet indice dans le calcul du pourcentage global de réalisation de l'entreprise ainsi que les seuils approuvés pour le partage des gains de productivité donnent au distributeur la marge de manœuvre nécessaire pour gérer l'organisation du travail de son centre d'appels. La Régie est d'avis qu'il revient au distributeur d'envisager, avec les paramètres existants, les mesures les plus efficaces pour y parvenir.

[99] La Régie rejette la demande de Gazifère visant à modifier l'indice « Rapidité de réponse aux appels téléphoniques ».

⁷⁰ Pièce C-UMQ-0026, pages 12 à 15.

⁷¹ Décision D-2010-112, dossier R-3724-2010 Phase 1, paragraphe 230.

⁷² Pièce B-0141, réponse 10.1.

4.4.2 SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

[100] Conformément à la demande de la Régie⁷³, Gazifère propose certaines modifications à son sondage de satisfaction de la clientèle, dont les principales sont les suivantes⁷⁴ :

- l'échantillonnage est modifié pour inclure l'ensemble de sa clientèle, même celle n'ayant effectué aucun appel de service au cours de l'année;
- le questionnaire est enrichi pour, notamment, inclure des questions sur l'appréciation générale des services offerts, la facturation, le prix du gaz naturel et les services prodigués par les équipes techniques sur le terrain;
- la taille de l'échantillon passe de 500 à 600 questionnaires.

[101] Gazifère dépose également les questionnaires proposés pour son sondage⁷⁵.

[102] En ce qui a trait à la question relative au prix du gaz naturel, Gazifère souligne que ce prix est largement hors de son contrôle et très peu en lien avec la qualité de sa prestation de service. Elle propose donc de ne pas tenir compte des résultats de cette question dans le calcul du niveau de satisfaction de sa clientèle. Ainsi, le distributeur demande à ce que ces résultats soient fournis à la Régie à titre d'information seulement⁷⁶.

[103] La Régie estime que la configuration du sondage de satisfaction proposée initialement par Gazifère présentait des difficultés quant au nombre de clients et à la segmentation de la clientèle, à la validité statistique des résultats, à la pondération des résultats selon le poids réel des différentes clientèles, à l'échelle de mesure utilisée pour évaluer la satisfaction des clients et à la formulation de certains énoncés.

[104] La Régie prend acte du fait que Gazifère accepte d'ajuster son plan d'échantillonnage de façon à ce qu'il reflète les différents segments de sa clientèle, d'opter pour une échelle de satisfaction plus traditionnelle et de scinder certaines questions du sondage qui tentaient de mesurer deux dimensions à la fois⁷⁷.

⁷³ Décision D-2010-112, dossier R-3724-2010 Phase 1, paragraphe 230.

⁷⁴ Pièce B-0082.

⁷⁵ Pièce B-0083.

⁷⁶ Pièce B-0082.

⁷⁷ Pièce B-0141, réponses 8.1, 8.4, 9.1 et 9.2.

[105] La Régie est satisfaite des améliorations apportées par le distributeur aux questionnaires du sondage⁷⁸. Elle note cependant que l'échelle de mesure de la satisfaction pour l'élément « Évaluation des performances des équipes terrain » diffère de celle utilisée pour tous les autres éléments des questionnaires. Pour des fins d'uniformisation, la Régie demande à Gazifère d'appliquer l'échelle de mesure principale retenue, soit de très satisfaisant à pas du tout satisfaisant, à tous les éléments de ses questionnaires.

[106] La Régie est également satisfaite des changements qui ont été apportés par Gazifère à son plan d'échantillonnage afin d'obtenir le niveau de précision statistique à $\pm 10\%$ ⁷⁹. Elle note toutefois l'argument de Gazifère selon lequel il est plus difficile pour le distributeur de réaliser un sondage de satisfaction auprès de la clientèle commerciale. Elle l'encourage cependant à déployer les efforts requis pour atteindre un nombre de répondants dans ce type de clientèle qui lui permettra d'obtenir la précision statistique à $\pm 10\%$, à un intervalle de confiance de 95 %. Enfin, la Régie accepte la méthode de pondération des résultats proposée par le distributeur⁸⁰.

[107] Aucun intervenant ne s'objecte aux propositions du distributeur.

[108] La Régie accepte le plan d'échantillonnage modifié proposé par Gazifère ainsi que les questionnaires et la méthode de pondération des résultats qui y sont associés, sous réserve de la modification demandée pour l'échelle de mesure de la satisfaction pour l'élément « Évaluation des performances des équipes terrain ». Elle demande à Gazifère de déposer, lors des dossiers de fermeture réglementaire des livres, les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle, en précisant, notamment, la population, le nombre de répondants et la marge d'erreur statistique pour chaque segment de marché.

[109] La Régie demande au distributeur de mettre en place ce sondage dans les meilleurs délais et qu'il lui présente les premiers résultats lors de son prochain dossier de fermeture réglementaire des livres.

⁷⁸ Pièce B-0173.

⁷⁹ Pièce B-0174.

⁸⁰ Pièce B-0174.

[110] **La Régie accepte également la proposition de Gazifère de ne pas tenir compte des résultats de la question relative au prix du gaz naturel dans le calcul du niveau de satisfaction de sa clientèle et que ces résultats soient fournis à la Régie, à titre d'information seulement.**

5. PRÉVISION DE LA DEMANDE DE GAZ NATUREL

[111] Gazifère prévoit que 160,6 millions de mètres cubes de gaz naturel seront consommés en 2012 par ses clients. Cette prévision est basée sur une estimation de 62,8 millions de mètres cubes pour le secteur résidentiel, de 61,8 millions de mètres cubes pour le secteur commercial et de 36,0 millions de mètres cubes pour le secteur industriel⁸¹. Lors de l'audience du 7 novembre 2011, le distributeur indique que sa prévision sera augmentée de 2 millions de mètres cubes pour refléter l'engagement d'un de ses clients au tarif 9⁸².

[112] Gazifère précise que sa projection volumétrique pour les secteurs résidentiel et commercial tient compte à la fois du type d'usage de la clientèle, des données historiques, du nombre d'additions de clients prévu pour l'année témoin, des degrés-jours prévus, utilisant la tendance des 10 dernières années selon la méthode approuvée par la Régie dans sa décision D-2008-144⁸³, d'un niveau de conservation et de son PGEÉ. Elle précise que la méthode de budgétisation utilisée pour ces deux segments de marché, pour l'année témoin 2012, est la même que celle qu'elle utilise depuis plusieurs années. Elle explique la baisse prévue des volumes des secteurs résidentiel et commercial par plusieurs facteurs dont, notamment, la diminution anticipée des degrés-jours, l'usage moyen par client selon les données réelles historiques et l'effet des nouveaux participants aux programmes d'efficacité énergétique pour l'année 2012⁸⁴.

[113] L'ACEFO exprime sa méfiance à l'égard des anticipations de ventes de Gazifère qui doivent expliquer en partie la hausse des revenus requis du distributeur pour l'année témoin projetée. Elle croit que les degrés-jours ne vont pas jusqu'à faire baisser les

⁸¹ Pièce B-0086.

⁸² Pièce A-0026, pages 31 et 32.

⁸³ Dossier R-3665-2008.

⁸⁴ Pièce B-0141, réponses 2.1 et 2.2.

volumes vendus à la clientèle résidentielle toujours en augmentation⁸⁵. L'intervenante recommande, pour les prochains dossiers tarifaires, que Gazifère tienne compte des projections disponibles quant à l'évolution attendue des prix de l'énergie et de la compétitivité du gaz naturel avec les autres formes d'énergie et que la Régie ordonne à Gazifère de réviser la méthode qu'elle a approuvée pour le calcul des degrés-jours⁸⁶.

[114] Aucun autre intervenant ne conteste la projection volumétrique du distributeur pour les secteurs résidentiel et commercial.

[115] La Régie note que la baisse des degrés-jours prévus pour 2012 de 3,58 % par rapport à 2011 a pour effet de réduire les volumes prévus en 2012 pour les tarifs 1 et 2 du distributeur, de 1,2 et de 1,5 millions de mètres cubes respectivement. Quant aux volumes au tarif 3, l'impact n'est pas significatif⁸⁷.

[116] La Régie est satisfaite de la méthodologie utilisée par Gazifère pour prévoir les volumes de sa clientèle pour les secteurs résidentiel et commercial ainsi que des explications de cette dernière quant à la baisse anticipée des volumes résidentiel et commercial. Elle ne retient donc pas les recommandations de l'ACEFO.

[117] Quant au secteur industriel, la Régie rappelle que, dans sa décision D-2010-147⁸⁸, elle a acquiescé à la demande de la FCEI et de l'ACIG et a reporté, au dossier tarifaire 2012, l'examen de la méthode de prévision de la demande du distributeur pour la clientèle au tarif 9.

[118] Conformément à la décision de la Régie, Gazifère réexamine la méthode de prévision de la demande de sa clientèle au tarif 9 et, au terme de cet exercice, elle ne propose aucune modification à celle qu'elle utilise actuellement, soit la méthode basée sur les derniers contrats signés. Elle soumet que les clients avec lesquels elle signe des contrats sont les mieux placés pour lui fournir une prévision plus précise des volumes de gaz naturel qu'ils utiliseront au courant de la période contractuelle.

⁸⁵ Pièce C-ACEFO-0028, pages 4 et 5.

⁸⁶ Pièce A-0026, pages 215 et 216.

⁸⁷ Pièce B-0125, réponses 2.1, 2.2 et 2.3.

⁸⁸ Décision D-2010-147, dossier R-3724-2011 Phase 4, paragraphe 307.

[119] Gazifère précise qu'une rencontre avec chacun de ses deux clients au tarif 9 a eu lieu au courant de l'année témoin 2011 pour discuter des préoccupations de la Régie à l'égard de la projection volumétrique indiquée aux dossiers tarifaires, en comparaison avec les volumes qu'ils ont réellement consommés au cours des dernières années. Elle a aussi démontré à ces clients que leur consommation réelle de ces années a dépassé de façon significative les contrats qu'ils ont signés. Le distributeur a également traité de l'importance pour eux de bien prévoir leurs besoins en gaz naturel et de signer des contrats appropriés, tant au niveau de l'établissement des tarifs qu'au niveau du compte cumulatif de gaz naturel pour les clients en service-T⁸⁹.

[120] À la suite de ces rencontres et après plusieurs discussions avec ces clients, Gazifère convient avec ces derniers d'établir leur volume contractuel sur la base de leurs besoins réels, tels qu'ils peuvent être prévus au moment des négociations. Ces besoins tiendront compte des niveaux de production prévus, des besoins d'entretien des installations, de la position concurrentielle du gaz naturel par rapport aux autres formes d'énergie, des mesures d'efficacité énergétique installées et d'autres facteurs pertinents, tels que les particularités des opérations de chaque client⁹⁰.

[121] Gazifère prévoit ainsi une demande de 18 256 600 m³ en 2012 pour ces deux clients industriels au tarif 9⁹¹ :

- Pour le client n° 1, le niveau de volumes de 14 256 600 m³ tient compte de l'installation récente d'un système de récupération de chaleur. Ce client prévoit faire fonctionner ce système à 100 % en 2012⁹².
- Pour le client n° 2, le niveau de volume de 4 000 000 m³ tient compte de l'instabilité dans laquelle il opère présentement⁹³. Gazifère signale que ce client est toujours sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* et la vente potentielle de cette usine demeure, à ce jour, encore incertaine⁹⁴.

⁸⁹ Pièce B-0073, réponse R.18.

⁹⁰ Pièce B-0073, réponse R.18; pièce A-0026, pages 101, 102, 109 à 111.

⁹¹ Pièce A-0026, page 32.

⁹² Pièce A-0026, pages 30 et 31.

⁹³ Pièce A-0026, page 31.

⁹⁴ Pièce B-0073, réponse R.18.

[122] La FCEI soumet que le maintien par Gazifère de la méthode actuelle de prévision, avec ou sans rencontre avec les clients, ne constitue pas une solution crédible et viable à long terme au problème de la sous-estimation des volumes au tarif 9. Selon elle, le fait que Gazifère ait à rencontrer ses clients pour les convaincre de contracter des volumes plus réalistes est une manifestation flagrante du fait que le tarif n'incite pas, par lui-même, les clients à contracter des volumes qui reflètent leurs besoins. L'intervenante souligne que le volume à être signé par le client n° 1 est inférieur à tous les volumes réels de ce client depuis 2006 et passablement plus faible que son volume réel 2010⁹⁵.

[123] Pour l'année témoin 2012, la FCEI recommande un niveau de prévision de volume de 25 213 247 m³ pour les deux clients au tarif 9 du distributeur, soit le volume moyen des trois dernières années réelles. Elle reconnaît toutefois que toute méthode basée sur les données historiques a ses limites et qu'il n'y a pas de méthode de prévision parfaite⁹⁶.

[124] Pour le long terme, la FCEI recommande la mise en place d'une méthode qui permettrait d'établir des prévisions qui ne soient pas biaisées ou la mise en place d'un tarif ou des conditions qui font en sorte que les clients ont intérêt à prévoir le plus possible le vrai volume qu'ils anticipent⁹⁷. Elle suggère, notamment, un tarif avec des paliers dont les taux unitaires seront décroissants, soit des modalités semblables à ce que Gaz Métro a dans ses tarifs⁹⁸.

[125] La FCEI croit que l'incitatif à prévoir des volumes les plus justes possibles pour obtenir un tarif moins élevé est minime, si on observe les données historiques⁹⁹. Elle se questionne également sur les crédits liés aux interruptions qui sont offerts au tarif 9 actuel du distributeur. Elle pense que ces crédits n'incitent pas les clients à prévoir des volumes plus élevés, mais reconnaît toutefois qu'elle n'a pas étudié cette question¹⁰⁰.

[126] La FCEI reconnaît cependant qu'elle n'a aucune proposition spécifique sur la méthode de prévision ou sur les modifications tarifaires qu'elle préconise¹⁰¹. Elle souligne

⁹⁵ Pièce C-FCEI-0021; pièce A-0026, pages 231 à 233.

⁹⁶ Pièce A-0026, page 233.

⁹⁷ Pièce C-FCEI-0021.

⁹⁸ Pièce A-0026, pages 233 et 234.

⁹⁹ Pièce A-0026, page 245.

¹⁰⁰ Pièce A-0026, pages 235 et 236.

¹⁰¹ Pièce A-0026, pages 238 à 244.

cependant qu'elle serait intéressée à participer à un groupe de travail, si la Régie décidait de pousser plus loin la réflexion sur le sujet¹⁰².

[127] S.É./AQLPA souligne que Gazifère tient compte du contexte précaire de ces deux clients au tarif 9 et exerce son jugement de manière à ne pas ajouter de prévision de la demande au-delà des engagements de ses clients. L'intervenant soumet qu'il n'y a pas lieu d'établir une formule stricte de prévision pour deux clients. Selon lui, l'historique de la consommation entre en ligne de compte dans un jugement au cas par cas, mais c'est quelque chose de subjectif, plutôt que de mécanique¹⁰³.

[128] L'UMQ est satisfaite du niveau de volumes prévus par Gazifère pour ses deux clients au tarif 9, notamment pour le client n° 2¹⁰⁴.

[129] Gazifère est en désaccord avec la recommandation de la FCEI. Elle soumet qu'une méthode de prévision utilisant simplement la moyenne de la consommation réelle des dernières années de ses clients au tarif 9 et non supportée par un contrat est inappropriée pour ce type de client¹⁰⁵. Elle soumet également qu'une modification de son tarif 9 ne va pas nécessairement améliorer les prévisions¹⁰⁶.

[130] La Régie juge qu'aucune méthode de prévision n'est parfaite. Considérant que la projection des volumes a un impact direct sur l'établissement des tarifs de distribution en début d'année, la Régie peut exercer son jugement en vue de retenir une projection vraisemblable pour la clientèle du distributeur.

[131] La Régie rejette la recommandation de la FCEI de prendre le volume moyen des trois dernières années réelles comme niveau de prévision de la demande des clients au tarif 9 pour l'année témoin 2012. Elle considère que cette approche ne tient pas compte du contexte dans lequel évolue le distributeur ni des besoins de ses clients.

[132] La Régie n'est pas convaincue qu'une modification du tarif 9 actuel, comme le recommande la FCEI, inciterait les clients à augmenter le niveau des volumes qu'ils

¹⁰² Pièce A-0026, pages 247 et 248; pièce A-0029, page 85.

¹⁰³ Pièce A-0029, pages 78 et 79.

¹⁰⁴ Pièce A-0029, pages 33 et 100.

¹⁰⁵ Pièce A-0029, page 51; pièce A-0029, pages 51 à 53.

¹⁰⁶ Pièce A-0026, pages 108 à 112.

contractent. D'ailleurs, elle note qu'un client ayant la capacité d'utiliser d'autres formes d'énergie et ayant une consommation annuelle moindre que le seuil minimum n'aurait plus accès au tarif 9. Il pourrait même devoir passer à d'autres tarifs ou au tarif 1 général du distributeur¹⁰⁷.

[133] La Régie s'explique mal les justifications de la FCEI de ne pas présenter de propositions spécifiques à ses recommandations au présent dossier¹⁰⁸. Elle rappelle que sa décision, au terme du dossier R-3724-2010, de reporter l'examen de la méthode de prévision de la demande de la clientèle au tarif 9 du distributeur au présent dossier tarifaire a été prise afin de donner suite à la demande de l'intervenante et que cette décision ne s'adressait pas uniquement au distributeur¹⁰⁹. L'examen de cette méthode faisait d'ailleurs partie des enjeux établis par la Régie pour le présent dossier dans sa décision D-2011-130¹¹⁰. La Régie ne retient donc pas la suggestion de la FCEI de mettre sur pied un groupe de travail pour pousser plus loin la réflexion sur le sujet¹¹¹.

[134] La Régie est satisfaite de l'initiative prise par Gazifère de tenir une rencontre avec chacun de ses deux clients au tarif 9 pour discuter de la projection volumétrique indiquée aux dossiers tarifaires, en comparaison avec les volumes qu'ils ont réellement consommés au cours des dernières années et pour expliquer l'importance pour eux de bien prévoir leurs besoins en gaz naturel et de signer des contrats appropriés.

[135] La Régie considère que l'approche utilisée par Gazifère pour effectuer les prévisions de la demande pour ses deux clients au tarif 9 donne des résultats acceptables. Elle juge que le niveau de prévision pour ces deux clients pour l'année témoin 2012 est raisonnable, dans les circonstances.

[136] La Régie approuve le niveau de 18 256 600 m³ prévu par Gazifère pour la demande de ses clients au tarif 9 en 2012.

¹⁰⁷ Pièce A-0026, pages 96 et 97.

¹⁰⁸ Pièce A-0026, pages 246 et 247; pièce A-0029, page 85.

¹⁰⁹ Décision D-2010-147, dossier R-3724-2010 Phase 4, paragraphes 295 et 307.

¹¹⁰ Dossier R-3758-2011.

¹¹¹ Pièce A-0026, pages 244, 246 à 248; pièce A-0029, page 85.

6. INVESTISSEMENTS RELIÉS AUX PROJETS D'EXTENSION ET DE MODIFICATION DU RÉSEAU INFÉRIEURS À 450 000 \$

[137] Gazifère présente, au tableau suivant, ses dépenses prévisionnelles reliées aux projets d'extension et de modification du réseau de moins de 450 000 \$ ne nécessitant pas d'approbation individuelle¹¹².

Tableau 3
Projets d'extension et de modification du réseau

Branchements d'immeubles	2 219 500 \$
Conduites principales	3 254 200 \$
Postes de mesurage	108 300 \$
Compteurs	392 100 \$
Sous-total	5 974 100 \$
Contributions	(27 600 \$)
Total	5 946 500 \$

[138] Pour l'année 2012, la réalisation de ces projets devrait permettre à Gazifère de desservir 1 187 nouveaux clients, avec des investissements en capital de 4 446 300 \$ liés aux additions de clients. Le solde des investissements en capital prévus de 1 500 200 \$ est lié à l'entretien du réseau.

[139] Le résultat de l'analyse de rentabilité est positif, puisqu'il démontre que ces investissements dégagent une valeur actuelle nette (VAN) de 2 134 433 \$ et un taux de rendement interne (TRI) de 9,67 %¹¹³.

[140] L'analyse de rentabilité effectuée par le distributeur est conforme aux exigences de la Régie¹¹⁴.

¹¹² Pièce B-0074.

¹¹³ Pièce B-0075.

¹¹⁴ Décision D-2006-58, dossier R-3587-2005 Phase 1; décision D-2006-158, dossier R-3587-2005 Phase 2.

[141] Gazifère précise que le montant d'investissement en conduites principales reflète le nombre estimé de kilomètres de conduites qui sera installé durant l'année témoin. Ce nombre prend en considération la localisation et l'ampleur des projets de développement majeurs qui sont prévus. Pour l'année 2012, elle prévoit installer 23 km de conduites principales comparativement aux 22 km de conduites qu'elle avait prévus en 2011. Elle précise à cet égard qu'il n'y a pas de corrélation directe entre le nombre de clients et le nombre de kilomètres de conduites principales installé durant une année¹¹⁵.

[142] Aussi, considérant que le développement est prévu pour les secteurs en croissance de Gatineau, Gazifère prévoit installer plus de conduites principales de 2 pouces et moins de conduites principales de 1 ¼ pouce afin d'offrir un service fiable à ces secteurs en assurant une capacité adéquate du réseau¹¹⁶. Ceci a pour effet d'augmenter les investissements en capital par rapport aux prévisions de 2011.

[143] De plus, Gazifère prévoit des investissements en capital associés à la traduction de manuels de procédures liées à la construction et l'entretien du réseau de distribution. Elle juge que ces investissements sont nécessaires pour assurer le maintien de la sécurité du réseau¹¹⁷.

[144] L'ACEFO exprime de fortes préoccupations quant à l'augmentation en 2012 du coût d'investissements en capital liés aux additions par client. L'intervenante est d'avis que les projets pour lesquels l'installation de conduites principales de 2 pouces en acier est requise ne doivent pas être acceptés sans examen et évaluation devant la Régie afin qu'elle s'assure du caractère utile et raisonnable du montant des investissements qui leur sont alloué. L'intervenante questionne aussi le choix de Gazifère de traiter comme investissement, et non comme charge, les dépenses associées à la traduction des manuels de procédures liées à la construction et l'entretien du réseau de distribution¹¹⁸.

[145] La Régie est satisfaite des explications du distributeur relatives à la hausse des investissements en capital prévus pour l'année témoin 2012. Le distributeur a notamment démontré, à la satisfaction de la Régie, la pertinence du choix de ses équipements pour répondre à la croissance à long terme de ses marchés. L'examen de l'ensemble des

¹¹⁵ Pièce A-0026, pages 53 à 55.

¹¹⁶ Pièce A-0026, pages 56 à 59.

¹¹⁷ Pièce B-0141, réponse 3.1.

¹¹⁸ Pièce C-ACEFO-0028.

investissements de Gazifère, sous le seuil de 450 000 \$, se fait dans le cadre de l'étude du dossier tarifaire. La Régie juge ainsi non pertinente la recommandation de l'ACEFO.

[146] La Régie accepte que les coûts de traduction des manuels de procédures liées à la construction et l'entretien du réseau de distribution soient capitalisés, étant donné que ces manuels font partie des équipements du distributeur et que leur traduction est requise pour assurer le maintien de la sécurité de son réseau.

[147] La Régie est satisfaite de l'analyse effectuée par Gazifère et de la rentabilité des investissements reliés aux projets d'extension, de modification et d'entretien de son réseau de distribution dont le coût de chacun des projets est inférieur à 450 000 \$ et autorise les déboursés de 5 946 500 \$ qui y sont reliés.

7. MÉTHODE DE RÉCUPÉRATION DES REVENUS ADDITIONNELS REQUIS DE DISTRIBUTION

[148] Gazifère propose d'allouer son revenu de distribution de l'exercice 2012 par classe tarifaire, selon la méthode d'allocation des coûts approuvée par la Régie dans ses décisions D-2006-158 et D-2010-147¹¹⁹.

[149] Gazifère propose également de maintenir les obligations minimales mensuelles de ses tarifs de distribution à leur niveau de 2011. Elle précise que la récupération des coûts fixes en 2012 est approximativement la même que pour les années antérieures¹²⁰.

[150] Gazifère propose toutefois un ajustement à la hausse de 60 300 \$ des revenus qui seront alloués au tarif 2 du service résidentiel et institutionnel, un ajustement à la baisse correspondant de 60 000 \$ des revenus qui seront alloués au tarif 1 du service général et de 300 \$ des revenus qui seront alloués au tarif 3 du service à petit débit continu. Elle

¹¹⁹ Pièce B-0093, réponse A.4.

¹²⁰ Pièce B-0096, réponse A.8.

justifie sa proposition par une amélioration du ratio revenu/coût (ratio R/C) du tarif 2 et le maintien de ceux des tarifs 1 et 3 à leur niveau de 2011¹²¹.

[151] Gazifère ne propose aucun ajustement aux ratios R/C des tarifs 5 et 9, malgré leur hausse en 2012. Elle explique que tout ajustement à la baisse de ces ratios ne serait pas approprié, considérant le niveau de revenu à combler pour 2012. De plus, un tel ajustement aurait pour effet de faire augmenter les tarifs 1, 2 et 3 au-delà des augmentations qu'elle propose, alors que l'impact serait quasi nul ou négatif sur les tarifs 5 et 9¹²².

[152] Aucun intervenant ne s'oppose aux propositions du distributeur.

[153] La Régie est satisfaite du mode de répartition proposé par Gazifère et de la proposition de cette dernière de maintenir les obligations minimales mensuelles des tarifs de distribution à leur niveau de 2011. Elle est également satisfaite des explications du distributeur relatives aux ajustements tarifaires proposés pour l'année témoin 2012.

[154] La Régie approuve la méthode proposée par Gazifère pour récupérer ses revenus additionnels requis de distribution en 2012.

8. BUDGETS VOLUMÉTRIQUE ET MONÉTAIRE DU PGEÉ

8.1 RÉSULTATS AU 30 JUIN 2011

[155] Gazifère dépose les résultats du PGEÉ pour les six premiers mois de l'année témoin 2011¹²³.

[156] L'examen du détail des résultats par secteur permet de constater qu'après six mois, pour le secteur résidentiel, le PGEÉ n'atteint que 30 % des objectifs volumétriques de l'année en utilisant 13 % du budget. Le secteur commercial et institutionnel (CI), par

¹²¹ Pièce B-0096, réponse A.7 et tableau 1.

¹²² Pièce B-0141, réponse 15.1; pièce A-0026, pages 45 et 46.

¹²³ Pièce B-0090; pièce B-0091.

contre affiche, après six mois, des économies d'énergie atteignant 190 % de l'objectif annuel, avec 64 % du budget prévu.

[157] Conformément à la décision D-2011-105¹²⁴, Gazifère évalue les économies d'énergie réelles en tenant compte des consommations réelles des participants du secteur CI.

[158] Dans la décision D-2010-159¹²⁵, la Régie demandait à Gazifère de soumettre, pour examen lors du prochain dossier tarifaire, la méthode d'évaluation des économies volumétriques réelles des programmes commerciaux. En preuve et en réponse à une demande de renseignements de la Régie, le distributeur explique la méthodologie utilisée pour évaluer les économies d'énergie réelles¹²⁶. Sous réserve des modifications demandées ci-après pour le traitement des programmes « Appui aux initiatives – optimisation énergétique des bâtiments » (« Appui aux initiatives ») et « Étude de faisabilité », **la Régie considère que la méthodologie proposée par Gazifère est adéquate et que les économies réelles sont rapportées correctement.**

[159] La Régie constate que le programme « Appui aux initiatives » produit à lui seul 69 %¹²⁷ des économies d'énergie attribuées à l'ensemble du PGEÉ. En réponse à une demande de renseignements de la Régie, Gazifère indique que la consommation réelle moyenne des participants au programme est de 121 201 m³/an¹²⁸. Comme il y a eu quatre participants (net d'opportunité) à ce programme dans les six premiers mois de 2011, la Régie déduit que la consommation totale des participants en 2011 est d'environ 485 000 m³/an¹²⁹.

[160] Selon les résultats présentés par le distributeur, le programme « Appui aux initiatives » produit des économies de 287 445 m³, ce qui représente près de 60 % de la consommation totale des participants¹³⁰.

¹²⁴ Décision D-2011-105, dossier R-3758-2011 Phase 2, paragraphe 59.

¹²⁵ Décision D-2010-159, dossier R-3724-2010 Phase 4, paragraphe 15.

¹²⁶ Pièces B-0088, pages 17 et 18; pièce B-0119, réponse 12.2.

¹²⁷ Pièce B-0090 (287 455 m³ / 417 040 m³).

¹²⁸ Pièce B-0141, réponse 12.1.

¹²⁹ 4 x 121 201 m³/an.

¹³⁰ 287 455 m³ / 485 000 m³.

[161] Gazifère explique que les économies réelles du programme « Appui aux initiatives » sont obtenues en additionnant les économies rentables recommandées par les firmes d'ingénieurs dans les études de faisabilité. En fait, le distributeur fait l'hypothèse que toutes les mesures identifiées aux rapports seront implantées, parce qu'elles sont rentables.

[162] Gazifère indique ne pas s'assurer, à l'heure actuelle, que les mesures recommandées par les firmes d'ingénieurs ont, effectivement, été implantées et ont produit les économies réelles attendues. Elle précise qu'il serait trop onéreux d'effectuer du mesurage dans le cadre de ce programme.

[163] Comme pour le programme « Appui aux initiatives », le distributeur confirme ne pas faire de vérification relative à l'implantation des mesures dans le cadre du programme « Étude de faisabilité ». Il indique que les mesures reconnues dans le cadre de ce dernier programme sont des mesures comportementales ou ayant des périodes de retour sur investissement (PRI) de moins de un an. Il ajoute que, n'ayant pas encore évalué ce programme, il fait comme hypothèse que les mesures reconnues seront maintenues pour toute leur durée de vie, soit cinq ans, sans effet d'effritement.

[164] En réponse à une demande de la Régie, le distributeur indique, en audience, qu'il est possible de vérifier l'implantation des mesures, sans faire de mesurage. Il mentionne toutefois craindre qu'une telle vérification génère des coûts supplémentaires, parce qu'il devra obtenir la confirmation de l'implantation des firmes ayant réalisé les études.

[165] La Régie constate que les économies d'énergie réelles créditées aux programmes « Appui aux initiatives » et « Étude de faisabilité », qui représentent près de 80 %¹³¹ des économies totales du PGEÉ pour les six premiers mois de 2011, sont établies sur la base de rapports produits à la suite d'études, sans qu'aucune vérification d'implantation ne soit faite. Dans le cas du programme « Appui aux initiatives », la Régie note, en plus, que les subventions sont versées aux participants, sans que ceux-ci aient démontré avoir effectué les travaux.

[166] La Régie considère que Gazifère doit s'assurer que les mesures d'économie d'énergie, pour lesquelles elle verse une subvention, ont effectivement été implantées par

¹³¹ Pièce B-0090 (287 455 m³ + 42 596 m³ / 417 040 m³).

le participant. Elle convient que la vérification de l'implantation ne doit pas nécessairement faire appel à du mesurage. Elle confirme cependant qu'il est nécessaire de faire une telle vérification avant d'octroyer une subvention et de créditer des économies d'énergie réelles à un programme.

[167] La Régie est d'avis que la vérification de l'implantation des mesures ne doit pas occasionner de frais supplémentaires au distributeur. Elle considère que c'est la responsabilité du participant de démontrer à Gazifère que les travaux ont été effectués et qu'il a droit à l'aide financière prévue au programme.

[168] Conséquemment, la Régie demande à Gazifère d'exiger des participants au programme « Appui aux initiatives » une confirmation écrite décrivant les mesures implantées et les économies d'énergie attendues de celles-ci, avant de verser une aide financière.

[169] Elle demande également à Gazifère de ne créditer des économies d'énergie réelles aux programmes « Appui aux initiatives » et « Étude de faisabilité » qu'après avoir obtenu des participants la confirmation écrite de l'implantation des mesures.

[170] La Régie est d'avis que les économies d'énergie réelles au 30 juin 2011, mentionnées par Gazifère pour le programme « Appui aux initiatives », ne sont pas vraisemblables. **Elle demande à Gazifère de réviser les économies réelles créditées aux programmes « Appui aux initiatives » et « Étude de faisabilité » en 2011 pour n'inclure que les volumes pour lesquels elle aura obtenu une confirmation d'implantation et de présenter les résultats révisés, lors du dossier de fermeture réglementaire des livres 2011.**

[171] Selon la planification présentée par Gazifère, le programme « Étude de faisabilité » doit être évalué en 2014¹³². **Compte tenu de son importance, la Régie demande à Gazifère de devancer l'évaluation de ce programme à l'année 2013.**

¹³² Pièce B-0112, page 8.

8.2 APPROBATION DES BUDGETS VOLUMÉTRIQUE ET MONÉTAIRE

[172] Gazifère soumet les projections suivantes pour 2012.

Tableau 4

Projections PGEÉ 2012 Gazifère		
Programmes	Économies totales m³	Aide financière totale (\$)
Secteur résidentiel		
Thermostats programmables – marché existant (achat)	11 788	9 196
Thermostats programmables – marché existant (location)	6 394	8 448
Thermostats programmables – marché existant (volet communautaire)	283	264
Trousse de produits économiseurs d'eau chaude (pomme de douche)	10 005	1 725
Trousse de produits économiseurs d'eau chaude (brise-jet)	1 801	1 035
Trousse de produits économiseurs d'eau chaude (isolant)	1 601	345
Trousse de produits économiseurs d'eau chaude (abaissement temp. chauffe-eau)	44 533	0
Récupérateur de chaleur des eaux de douche	1 038	2 000
Chaudière à efficacité supérieure	1 895	7 500
Aide financière à la rénovation–Coop. d'habitation et organismes à vocation sociocommunautaire	16 910	20 620
Récupérateur de chaleur des eaux de douche–Coop. d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire	5 032	10 065
Fenêtres Energy Star®	471	625
Sous-total du secteur résidentiel	101 751	61 823
Secteur CI		
Appui aux initiatives – Optimisation énergétique des bâtiments	176 672	55 312
Chauffe-eau efficace (petit réservoir)	1 200	0
Chauffe-eau efficace (grand réservoir)	3 179	0
Chaudière à efficacité intermédiaire	43 784	22 500
Chauffe-eau à efficacité intermédiaire	2 026	3 000
Chauffe-eau à condensation	4 018	7 200
Chaudière à condensation	6 493	19 500
Étude de faisabilité	51 544	32 000
Unité de chauffage à l'infrarouge	3 500	700
Hotte à débit variable	3 051	2 118
Thermostats programmables	7 287	400
Sous-total du secteur CI	302 755	142 730
Total des programmes	404 506	204 553
Autres frais		280 000
Évaluation		0
Grand total		484 553

[173] Le budget global du PGEÉ de Gazifère passe de 468 151 \$ en 2011 à 484 553 \$ en 2012, ce qui représente une augmentation de 3,5 %. Les économies d'énergie prévues atteignent 404 506 m³ par rapport à des prévisions de 368 673 m³ en 2011, soit une augmentation de 9,7 %. L'augmentation provient essentiellement des programmes « Appui aux initiatives » et « Étude de faisabilité » du secteur CI.

[174] Les budgets consacrés à la clientèle des ménages à faible revenu (MFR) ne représentent plus que 6,4 % du budget total du PGEÉ. Ils étaient de près de 15 % en 2011.

[175] Les budgets pour la clientèle résidentielle, excluant les budgets spécifiques à la clientèle des MFR, pour les clients du secteur CI et pour le tronc commun représentent respectivement 6,3 %, 29,5 % et 57,8 % du PGEÉ.

[176] La Régie note que, malgré qu'il n'y ait aucune activité d'évaluation de programme prévue en 2012, le budget alloué au tronc commun (ligne « Autres frais » au tableau 4) passe de 249 000 \$ en 2011 à 280 000 \$ en 2012.

[177] Gazifère explique, en audience, qu'en plus de la croissance des coûts liés au plan de communication et au service de consultants, cette augmentation des dépenses du tronc commun provient de l'allocation d'une partie du salaire du directeur des ventes et de l'efficacité énergétique aux charges liées au PGEÉ¹³³.

[178] Compte tenu que les coûts du PGEÉ sont traités comme une exclusion dans la formule d'établissement du revenu requis approuvée dans le cadre du mécanisme incitatif de Gazifère, la Régie constate que le transfert au PGEÉ d'une dépense auparavant allouée aux charges générales de fonctionnement du distributeur a pour effet de faire augmenter le revenu requis, sans que le total des dépenses augmente. Elle considère qu'une telle augmentation du revenu requis n'est pas justifiée.

[179] La Régie demande à Gazifère de soustraire du budget du PGEÉ la partie du salaire du directeur des ventes et de l'efficacité énergétique qu'elle y a allouée. Elle lui demande également de réviser le calcul du revenu requis 2012 et de la rentabilité du PGEÉ en tenant compte de ce changement et de déposer le résultat du nouveau calcul pour le 12 décembre 2011 à 12 h.

¹³³ Pièce A-0026, pages 204 et 205.

[180] **La Régie approuve le PGEÉ 2012, sous réserve des modifications énoncées ci-dessus, et demande à Gazifère de déposer, au plus tard le 12 décembre 2011 à 12 h, selon le format du tableau 4, les budgets monétaire et volumétrique du PGEÉ intégrant ces modifications.**

8.3 ANALYSE ÉCONOMIQUE DES PROGRAMMES

[181] La Régie constate que le calcul du test du coût total en ressources (TCTR) montre que le PGEÉ de Gazifère est marginalement rentable. Les bénéfices prévus, actualisés sur la durée de vie des mesures d'économie d'énergie intégrées aux programmes, sont de 819 \$¹³⁴.

[182] La Régie constate également que plusieurs programmes affichent un TCTR négatif pour 2012¹³⁵. L'analyse de sensibilité présentée par Gazifère montre que, même si le coût évité augmentait de 10 ¢/m³, quatre de ces programmes seraient toujours non rentables¹³⁶. La Régie note qu'une telle augmentation représente 50 % ou 40 % du coût évité en considérant la consommation en chauffage (0,2461 \$/m³) ou en base (0,2061 \$/m³)¹³⁷.

[180] La Régie est préoccupée par la rentabilité fragile du PGEÉ de Gazifère, surtout qu'un seul programme, « Appui aux initiatives », produit 43 % des bénéfices associés aux programmes du PGEÉ¹³⁸.

[181] La Régie est également préoccupée par l'ampleur des dépenses du tronc commun au budget 2012 qui contribuent à en réduire la rentabilité. **Elle invite Gazifère à entamer une réflexion sur les moyens qui pourraient être pris pour améliorer ses processus de gestion de programmes de façon à en réduire les coûts et à lui présenter des pistes de solution dans le cadre des prochains dossiers tarifaires.**

¹³⁴ Pièce B-0112, page 50.

¹³⁵ Pièce B-0112, page 50.

¹³⁶ Pièce B-0112, page 22.

¹³⁷ Pièce B-0112, page 50.

¹³⁸ Pièce B-0112, page 50 [122 061 / (88 398+192 422)].

8.4 SUIVI DE DÉCISIONS ANTÉRIEURES DE LA RÉGIE RELATIVES AU PGEÉ

[182] Gazifère présente des réponses à une série de suivis demandés par la Régie dans ses décisions antérieures :

- suivi des activités de conversions réalisées sur le territoire de Gazifère (suivi de la décision D-2008-144);
- mise à jour du plan d'évaluation (suivi de la décision D-2007-130);
- révision des cas types des programmes « Chaudière à efficacité intermédiaire » et « Appui aux initiatives – Optimisation énergétique des bâtiments », découlant de l'évaluation de ces deux programmes prévue au calendrier d'évaluation au dossier R-3692-2009;
- révision des paramètres des cas types relatifs à la consommation des participants [consommation totale, consommation par usage et économie unitaire (en m³)] à partir des données réelles de participation et des caractéristiques de la clientèle visée par les programmes du secteur CI (suivi de la décision D-2010-147);
- inclusion des dépenses du tronc commun dans le calcul du test de neutralité tarifaire TNT (suivi de la décision D-2010-147);
- intégration d'un taux d'effritement dans les prévisions pour tous les volets du programme « Trousse de produits économiseurs d'eau chaude » (suivi de la décision D-2010-147);
- intégration d'un taux d'effritement de 15 % dans les prévisions pour tous les volets du programme « Thermostat programmable » (suivi de la décision D-2010-147);
- cessation de la comptabilisation des réductions de consommation pour l'installation de chauffe-eau efficaces (suivi de la décision D-2010-147);
- méthode d'évaluation des économies volumétriques réelles des programmes commerciaux du PGEÉ (suivi de la décision D-2010-159);
- méthodologie d'établissement des cas types et des prévisions volumétriques du PGEÉ (suivi de la décision D-2010-159).

[183] La Régie est satisfaite de l'ensemble des suivis de décision déposé par Gazifère.

8.5 MODIFICATIONS AUX PROGRAMMES

[184] Gazifère propose l'introduction d'un nouveau programme visant à subventionner l'installation de fenêtres Energy Star® pour le secteur résidentiel. Elle indique avoir établi le cas type du programme à partir des données utilisées par le Fonds en efficacité énergétique (FEÉ) de Gaz Métro pour un programme similaire.

[185] En audience, le distributeur confirme que ses clients ont déjà accès à des subventions pour l'installation de fenêtres Energy Star® dans le cadre du programme Écoénergie du gouvernement fédéral. Il ajoute que son programme se distingue du programme fédéral, parce qu'il ne vise que le remplacement de fenêtres et non un ensemble d'interventions sur le bâtiment. Il indique être disposé à s'assurer que les participants ne reçoivent pas une double compensation pour les mêmes travaux.

[186] La Régie accepte la mise en place du programme en incluant des dispositions pour s'assurer que les participants ne soient admissibles qu'à une subvention et qu'ils n'aient pas reçu d'aide financière d'un autre organisme pour les mêmes travaux.

[187] Gazifère propose l'introduction de deux nouveaux programmes pour le secteur CI, soit « Hotte à débit variable » et « Thermostats programmables ». Elle indique avoir établi les cas types de ces programmes à partir des données utilisées par Gaz Métro, dans le cas des hottes à débit variable et d'EGD dans le cas des thermostats programmables. Elle ajoute avoir adapté ces cas types pour tenir compte des caractéristiques de sa clientèle.

[188] La Régie accepte la mise en place des deux nouveaux programmes pour le secteur CI, soit « Hotte à débit variable » et « Thermostats programmables ».

[189] Le distributeur demande à la Régie l'autorisation de ne plus faire la distinction entre les volets « achat » et « location » des programmes « Chaudière à efficacité supérieure » (secteur résidentiel), « Chaudière à efficacité intermédiaire » (secteur CI), « Chauffe-eau à efficacité intermédiaire » (secteur CI), « Chauffe-eau à condensation » (secteur CI) et « Chaudière à condensation » (secteur CI).

[190] Il justifie cette demande par le fait que, pour chacun de ces programmes, il n'y a pas de différence entre le cas type « achat » et le cas type « location ». Il précise maintenir

la distinction entre « achat » et « location » pour le programme « Thermostat programmable » (secteur résidentiel) parce que, dans ce dernier cas, les cas types sont différents.

[191] S.É./AQLPA demande le maintien des volets « achat » et « location » pour tous les programmes où cette distinction existe. L'intervenant soutient que la subvention à un équipement loué et celle à un équipement acheté sont de nature différente et appellent une commercialisation différente. En conséquence, il considère utile de disposer de suivis distincts¹³⁹.

[192] La Régie est d'avis que le fait que les cas types soient semblables justifie de ne plus distinguer les volets « achat » et « location ». Elle considère que, même si cette distinction n'est plus faite, Gazifère aura toujours la possibilité d'ajuster son approche commerciale, selon la clientèle visée, de façon à maximiser la participation à ses programmes.

[193] La Régie accepte le retrait de la distinction entre les volets « achat » et « location » des programmes mentionnés ci-haut.

9. CHARGES LIÉES AU COÛT DU GAZ NATUREL

[194] Conformément à la demande de la Régie¹⁴⁰, Gazifère indique l'impact des volumes de ventes prévus sur son coût du gaz naturel, selon le Tarif 200 d'EGD¹⁴¹. Pour l'année tarifaire 2012, cet impact se traduit par une diminution de 93 800 \$ des charges liées au coût du gaz naturel.

[195] La Régie est satisfaite des informations fournies et demande à Gazifère de réviser ses calculs pour tenir compte du niveau des volumes de ventes prévus en 2012.

¹³⁹ Pièce C-SÉ-AQLPA-0018, pages 5 et 6.

¹⁴⁰ Décision D-2007-03, dossier R-3587-2005 Phase 2.

¹⁴¹ Pièce B-0162.

10. SUIVI DES DÉCISIONS ANTÉRIEURES

[196] Conformément à la demande de la Régie¹⁴², Gazifère dépose des informations sur la méthodologie utilisée pour établir le taux de la dette à court terme¹⁴³ et des informations sur celle utilisée pour établir le coût de la dette à long terme, notamment le rapport externe d'évaluation de sa cote de crédit¹⁴⁴ ainsi que les écarts de crédits d'Enbridge Inc. et d'EGD par rapport aux obligations du gouvernement du Canada avec les dates de financement, le terme et le coupon¹⁴⁵.

[197] La Régie est satisfaite des documents déposés. Elle demande que ces documents, à l'exception du rapport de la Dominion Bond Rating Service (DBRS)¹⁴⁶, soient déposés à chaque dossier tarifaire. Pour ce qui est du document relatif aux écarts de crédits d'Enbridge Inc. et d'EGD¹⁴⁷, la Régie demande que seules les émissions de dette des cinq dernières années y soient reflétées. Gazifère doit également faire les mises à jour et fournir les explications requises pour refléter, le cas échéant, tout changement méthodologique.

11. MODIFICATION DU TEXTE REFONDU DES *CONDITIONS DE SERVICE ET TARIF*

[198] La Régie demande à Gazifère de modifier et de déposer, dans les meilleurs délais, les versions française et anglaise du texte refondu des *Conditions de service et Tarif*, en tenant compte des modifications découlant de la présente décision.

¹⁴² Décision D-2010-147, dossier R-3724-2011 phase 2.

¹⁴³ Pièce B-0076.

¹⁴⁴ Pièce B-0077.

¹⁴⁵ Pièce B-0079; pièce B-0080.

¹⁴⁶ Pièce B-0078.

¹⁴⁷ Pièce B-0080.

12. AJUSTEMENT FINAL DES TARIFS 2012

[199] **La Régie demande à Gazifère de modifier et de déposer, au plus tard le 12 décembre 2011 à 12 h, l'ensemble des pièces au dossier nécessaire à l'établissement des tarifs finaux de l'année tarifaire 2012, en tenant compte des modifications découlant de la présente décision.**

[200] **Pour l'ensemble de ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

ACCUEILLE en partie la demande ré-amendée du 4 octobre 2011 de Gazifère;

DEMANDE à Gazifère d'intégrer les modifications qu'elle a apportées le 26 septembre 2011 ainsi que celles découlant de la présente décision à la version française du texte refondu de ses *Conditions de service et Tarif* proposées à la pièce B-0006, GI-1, document 3;

APPROUVE les changements proposés par Gazifère à la version française du texte refondu de ses *Conditions de service et Tarif* proposés à la pièce B-0006, GI-1, document 3, tels qu'indiqués au paragraphe 43 de sa demande ré-amendée du 4 octobre 2011, sous réserve des modifications découlant de la présente décision;

DEMANDE à Gazifère de modifier et de déposer, dans les meilleurs délais, les versions française et anglaise du texte refondu de ses *Conditions de service et Tarif*, en tenant compte des modifications découlant de la présente décision;

APPROUVE le plan d'approvisionnement de Gazifère pour l'exercice 2012;

MODIFIE les tarifs de Gazifère, à compter du 1^{er} janvier 2012, de façon à ce qu'ils puissent générer les revenus de distribution établis à la suite de l'application de la formule approuvée par la Régie au terme de la décision D-2010-112;

APPROUVE les paramètres utilisés et le calcul fait par Gazifère pour établir les revenus requis de distribution pour l'année témoin 2012, sujets aux modifications à apporter à l'ensemble des éléments découlant de la présente décision;

APPROUVE, pour l'année témoin 2012, le taux de rendement sur l'avoir de l'actionnaire, établi selon la formule et les paramètres approuvés dans la décision D-2010-147;

APPROUVE les charges réglementaires, les charges liées au PGEÉ et les charges liées à la quote-part versée au ministre des Ressources naturelles et de la Faune, prévues par Gazifère pour l'année témoin 2012, telles que présentées à la pièce B-0085, GI-27, document 2.3, et **AUTORISE** Gazifère à inclure ces montants dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2012 à titre d'exclusion;

APPROUVE les soldes des comptes différés relatifs aux charges réglementaires, aux programmes d'efficacité énergétique et à la quote-part versée à l'AEÉ (compte d'écart 2010), incluant les intérêts jusqu'au 31 décembre 2011, tels que présentés à la pièce B-0085, GI-27, document 2.3.1, et **AUTORISE** Gazifère à inclure les soldes de ces comptes différés dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2012 à titre d'exclusion;

AUTORISE Gazifère à amortir, de façon linéaire, sur une période de quatre ans à partir de l'année témoin 2012, le solde accumulé dans le compte différé relatif aux charges réglementaires au 31 décembre 2011, au montant de 724 837 \$, incluant les charges de financement et **DEMANDE** à Gazifère de déposer, en fermeture réglementaire des livres, un suivi détaillé sur l'ensemble des coûts lié à la réglementation;

AUTORISE Gazifère à inclure dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2012, à titre d'exclusion, un montant de (186 976 \$), avant impôts, correspondant au montant comptabilisé dans le compte de stabilisation du gaz naturel perdu pour l'année 2010;

AUTORISE Gazifère à inclure dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2012, à titre d'exclusion, un montant de 194 004 \$, avant impôts, correspondant au montant comptabilisé dans le compte de stabilisation de la température pour l'année 2010, amorti de façon linéaire sur une période de cinq ans;

PREND ACTE des résultats et des dépenses relatives au PGEÉ pour les six premiers mois de 2011, sous réserve des modifications découlant de la présente décision, et **DEMANDE** à Gazifère de déposer les résultats corrigés, lors du dossier de fermeture réglementaire des livres 2011;

APPROUVE le PGEÉ 2012, sous réserve des modifications découlant de la présente décision, et **DEMANDE** à Gazifère de déposer, **au plus tard le 12 décembre 2011 à 12 h**, les budgets monétaire et volumétrique du PGEÉ 2012 intégrant ces modifications;

AUTORISE les projets d'extension et de modification du réseau de Gazifère détaillés à la pièce B-0074, GI-26, document 2, à l'exclusion de tout projet dont le coût est égal ou supérieur au seuil de 450 000 \$ énoncé au *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*¹⁴⁸ et qui n'a pas déjà reçu une autorisation préalable de la Régie en vertu de l'article 73 de la Loi et dudit règlement;

APPROUVE la proposition soumise par Gazifère, aux pièces B-0082, GI-26, document 7 et B-0083, GI-26, document 7.1, telles qu'amendées aux pièces B-0141, GI-33, document 1, pages 16 à 20, B-0173, GI-26, document 7.1 révisé en date du 11 novembre 2011 et B-0174, GI-33, document 3, afin d'améliorer le sondage utilisé pour mesurer l'indice de satisfaction de sa clientèle, sous réserve des modifications découlant de la présent décision;

DEMANDE à Gazifère de déposer, lors des dossiers de fermeture réglementaire des livres, les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle, notamment la population, le nombre de répondants et la marge d'erreur statistique pour chaque segment de marché;

AUTORISE Gazifère, dans l'éventualité où l'outil présentement envisagé par cette dernière dont il est fait mention à la pièce B-0081, GI-26, document 6, permettrait de générer des résultats fiables d'ici la fin de l'année témoin 2011, à appliquer, dès la fermeture réglementaire des livres 2011, cette nouvelle méthode comptable afin de reconnaître la marge brute à l'état des résultats dans la période où le gaz naturel a été consommé par les clients, qu'il ait été facturé ou non et **DEMANDE** à Gazifère de l'informer, par voie administrative, lorsque cet outil permettra de produire des résultats fiables et dès qu'elle sera en mesure de mettre en place la nouvelle méthode comptable proposée;

¹⁴⁸ (2001) 133 G.O. II, 6165.

REJETTE la demande de Gazifère de modifier l'indice de qualité de service portant sur le délai maximal de réponse aux appels téléphoniques, afin que celui-ci soit de 60 secondes ou moins, plutôt que de 30 secondes ou moins;

APPROUVE un taux de gaz naturel perdu de 0,49 % pour l'année témoin 2012;

DEMANDE à Gazifère de modifier et de déposer, **au plus tard le 12 décembre 2011 à 12 h**, l'ensemble des pièces au dossier nécessaire à l'établissement des tarifs finaux de l'année tarifaire 2011, en tenant compte des modifications découlant de la présente décision;

ORDONNE à Gazifère de se conformer à l'ensemble des autres éléments décisionnels contenu dans la présente décision.

Louise Rozon
Régisseur

Lucie Gervais
Régisseur

Lise Duquette
Régisseur

Représentants :

- Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO) représentée par M^e Stéphanie Lussier;
- Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG) représentée par M^e Guy Sarault et M^e Nicolas Plourde;
- Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (section Québec) (FCEI) représentée par M^e André Turmel;
- Gazifère Inc. (Gazifère) représentée par M^e Louise Tremblay;
- Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAME) représenté par M^e Geneviève Paquet;
- Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (S.É./AQLPA) représenté par M^e Dominique Neuman;
- Union des municipalités du Québec (UMQ) représentée par M^e Steve Cadrin et M^e Martine Burelle.