
**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO 1 DE LA FÉDÉRATION
CANADIENNE DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE (FCEI) À GAZIFÈRE
PORTANT SUR LA DEMANDE RELATIVE À LA FERMETURE
RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES POUR LA PÉRIODE DU 1ER JANVIER 2011
AU 31 DÉCEMBRE 2011, À L'APPROBATION DU PLAN
D'APPROVISIONNEMENT POUR L'EXERCICE 2013 ET À LA
MODIFICATION DES TARIFS DE GAZIFÈRE INC. À COMPTER DU 1ER
JANVIER 2013**

DOSSIER R-3793-2011 PHASE II

Évolution du nombre de clients résidentiels sans chauffage

Question 1

Références :

- (i) R-3758-2011, GI-28, Document 1.1
- (ii) R-3793-2012, GI-18, Document 1.1

Préambule :

À la référence (iii), Gazifère indique :

Au dossier tarifaire 2012, Gazifère prévoyait 2 940 clients résidentiels sans chauffage au mois de janvier et 2 969 en décembre, pour une croissance prévue d'environ 29 clients en 2012.

Dans sa demande tarifaire 2013, Gazifère prévoit 3 169 clients résidentiels sans chauffage en janvier 2013. Ainsi, cette dernière prévision suppose une croissance de 229 clients résidentiels sans chauffage en 2012, soit huit fois plus que la prévision initiale et près de 30% de la croissance totale du secteur résidentiel en 2012.

Dans sa demande tarifaire 2013, Gazifère prévoit l'ajout de 58 clients résidentiels sans chauffage entre janvier et décembre.

Questions :

- 1.1 Veuillez présenter le nombre réel de clients résidentiels sans chauffage sur une base mensuelle depuis le 31 décembre 2009 jusqu'à la donnée la plus récente et en expliquer l'évolution.
- 1.2 De façon plus spécifique, veuillez expliquer l'évolution rapide mentionnée en préambule.
- 1.3 Veuillez indiquer si les 200 ajouts de clients additionnels se répartissent entre de nombreux immeubles ou se concentrent dans quelques immeubles.
- 1.4 Veuillez indiquer si la nature de l'usage et le niveau de consommation des clients ajoutés récemment sont semblables à ceux des clients sans chauffage existants.
- 1.5 Pour la cohorte de clients résidentiels sans chauffage ajoutés en 2010, veuillez présenter le volume moyen par client sur une base mensuelle à partir de janvier 2011 et jusqu'à la donnée la plus récente.
- 1.6 Pour la cohorte de clients résidentiels sans chauffage ajoutés en 2011, veuillez présenter le volume moyen par client sur une base mensuelle à partir de janvier 2012 et jusqu'à la donnée la plus récente.

Rentabilité du développement

Question 2 :

Références :

- (i) R-3758-2011, GI-26, Document 2.1
- (ii) B-53
- (iii) B-53 - GI-16, Document 3.1, pp 7 à 11
- (iv) B-53 - GI-16, Document 3.1, p 1

Questions :

- 2.1 Veuillez élaborer sur les perspectives de croissance de la clientèle résidentielle sans chauffage au cours des prochaines années et sur la rentabilité de ces ajouts de clients.

- 2.2 Veuillez indiquer le volume moyen par client prévu pour les ajouts de clients résidentiels sans chauffage dans l'analyse de rentabilité du développement de 2012 (référence (i)).
- 2.3 Veuillez indiquer le volume moyen par client prévu pour les ajouts de clients résidentiels sans chauffage dans l'analyse de rentabilité du développement de 2013 (référence (ii)).
- 2.4 Veuillez refaire la pièce B-53 en excluant de l'analyse les revenus et les coûts associés aux clients résidentiels sans chauffage. Veuillez expliquer les modifications apportées.
- 2.5 Veuillez ventiler la ligne D (Effective Project Revenue Requirement) de la référence (iii) (coût du gaz, O&M, amortissement, coût du capital, taxes, etc.).
- 2.6 Veuillez ventiler la ligne 20 (Annual Revenues) de la référence (iv) (coût du gaz, distribution, transport et équilibrage, etc.).

Qualité de service aux clients commerciaux

Question 3

Références :

- (i) R-3724-2010, GI-16, Document 1.5, p. 1
- (ii) R-3758-2011, GI-13, Document 1.5, p. 1
- (iii) R-3793-2012, GI-5, Document 1.5, p. 1
- (iv) R-3793-2012, GI-16, Document 1, p. 8
- (v) R-3758-2011, B-173

Préambule :

À la référence (i), Gazifère rapporte un indice de satisfaction de 92,7% pour la clientèle commerciale en 2009.

À la référence (ii), Gazifère rapporte un indice de satisfaction de 97,6% pour la clientèle commerciale en 2010.

À la référence (iii), Gazifère rapporte un indice de satisfaction de 92,0% pour la clientèle commerciale en 2011.

À la référence (iv), Gazifère rapporte un indice de satisfaction préliminaire de 85,8% pour la clientèle commerciale en 2012. Pour la clientèle ayant reçu un service, le taux est de 78,5%.

Questions :

- 3.1 Veuillez expliquer la décroissance du résultat du sondage de qualité de service en 2012.
- 3.2 Selon Gazifère, cette décroissance s'explique-t-elle par l'utilisation d'une mesure différente ou par une véritable détérioration de la satisfaction de la clientèle?
- 3.3 Concernant les 44 clients commerciaux ayant reçu un service, la FCEI constate que s'il a été déterminé que 34 d'entre eux sont satisfaits, le taux de satisfaction devrait être de 77,3% et que si 35 d'entre eux sont satisfaits, le taux de satisfaction devrait être de 79,5%. Veuillez expliquer le taux de satisfaction obtenu de 78,5%.
- 3.4 Veuillez présenter le calcul qui permet de convertir les réponses des clients au sondage (référence (v)) en pourcentages obtenus (référence iv).
- 3.5 Gazifère juge-t-elle qu'un taux d'insatisfaction de plus de 20% chez les clients ayant reçu un service constitue un niveau acceptable?
- 3.6 Quel est l'objectif que se fixe Gazifère pour 2013 relativement au taux de satisfaction chez les clients commerciaux ayant reçu un service?
- 3.7 En vous référant aux questions du sondage, veuillez indiquer quelles sont les sources d'insatisfaction rapportées par les clients commerciaux ayant reçu un service en 2012.