

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE
DOSSIER R-3840-2013, PHASE 2**

RÉPONSE DE GAZIFÈRE INC. A LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 1

**PAR
STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)
L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)**

**A. RAPPORT ANNUEL 2012 DU PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE
(PGEÉ)**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-1

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0047, GI-18, Document 1, page 4, premier paragraphe, section 1.1 :

La distribution par la Ville de Gatineau d'une trousse d'économie d'énergie et de consommation d'eau. La Ville de Gatineau distribue aux citoyens une trousse comprenant plusieurs produits dont une pomme de douche écoénergétique et un sac débitmètre qui permettra de comparer la consommation de leur pomme de douche actuelle et celle de la pomme de douche écoénergétique.

Demande(s) :

a) Avez-vous considéré établir une collaboration avec la Ville de Gatineau pour la distribution de leur trousse de produits énergétiques ? Veuillez élaborer.

Réponse 1-1 a) :

Gazifère a considéré une collaboration avec la Ville de Gatineau pour la distribution d'une trousse de produits énergétiques qu'elle aurait élaborés conjointement. Toutefois, Gazifère et la Ville ont choisi de ne pas distribuer conjointement une trousse notamment parce qu'il était impossible de rendre compatibles les bases de données qui servent à

assurer le suivi des produits remis. Sans partage de ces informations, il existe un risque qu'un même client reçoive la trousse deux fois.

b) Veuillez confirmer que le coût global pour *Gazifère inc* des produits de la trousse est de l'ordre de 2 000\$ et que le TCTR associé est positif et de l'ordre de 7 150 \$.

Réponse 1-1 b) :

Nous confirmons qu'en 2012, le coût global pour Gazifère des produits de la trousse a été de 2 016 \$ et que le TCTR réel associé était positif à 7 151 \$.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-2

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0047, GI-18, Document 1, page 5, Fenêtres *Energy Star* :

Considérant que ce programme a été introduit en 2012, Gazifère ne possédait aucun historique lui permettant d'anticiper un si important taux de participation. Compte tenu des résultats obtenus, ce programme a remporté un vif succès en 2013.

Demande(s) :

a) Étant donné que le présent rapport concerne les résultats de 2012, veuillez commenter les résultats de 2012.

Réponse 1-2 a) :

Il s'agit d'une simple erreur de typographie. Gazifère faisait référence au succès obtenu en 2012.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-3

Références :

i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0047, GI-18, Document 1, page 5, section 2.1, Récupérateur de chaleur des eaux de douche et Aide financière à la rénovation — Coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire et Thermostats programmables (volet communautaire) :

En 2012, le secteur sociocommunautaire n'a attiré aucun participant. Par conséquent, aucune économie d'énergie ou aide financière n'a été comptabilisée pour les programmes Récupérateur de chaleur des eaux de douche – Coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire, Aide financière à la rénovation - Coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire et Thermostats programmables (volet communautaire).

ii) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0009, GI-10, Document 1, page 4 :

Quant à la performance du volet communautaire du programme, Gazifère souhaite réitérer que la clientèle visée par ce programme est composée de ménages à faible revenu qui ont participé au premier volet du programme Éconologis du Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIE). La projection de Gazifère pour ce programme est également tributaire des informations reçues par le BEIE. Par conséquent, Gazifère est à l'entière merci des actions entreprises par le BEIE pour assurer l'atteinte de ses objectifs.

iii) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0009, GI-10, Document 1, page 8 :

À l'exception d'une coopérative d'habitation, les coopératives rencontrées ont affirmé ne pas avoir les ressources financières nécessaires à la réalisation de travaux visant l'amélioration énergétique de leurs bâtiments. Dans les circonstances, Gazifère concentrera ses prochains efforts sur les organismes à vocation sociocommunautaire. D'ailleurs, une récente rencontre avec l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) de l'Outaouais nous a permis d'identifier un organisme qui pourrait nous aider dans la promotion de ce programme. Des pourparlers sont en cours avec cet organisme.

iv) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3758-2011, Phase 2. Pièce B-0039, GI-18, Document 1, page 4 :

Les volets du programme Thermostats programmables affichent des écarts par rapport aux objectifs prévus. En effet, 119 % des objectifs de participation et d'économie d'énergie ont été atteints pour le volet achat. Pour le volet location, les objectifs de participation et d'économie d'énergie ont été réalisés dans une proportion de 39 % tandis que le volet communautaire affiche un résultat de 50% des objectifs initiaux et ce, malgré de nombreux efforts promotionnels (nous soulignons)

v) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3758-2011, Phase 2. Pièce B-0039, GI-18, Document 1, page 8 :

Ce programme étant nouveau, les premiers efforts de communication ont servi à établir une meilleure connaissance du programme dans le marché. Des efforts pour mieux cibler cette clientèle très spécifique ont également été déployés dont :

- *[sic] présenté le programme aux membres de Coopératives d'habitation et organismes à vocation sociocommunautaire;*

Gazifère est persuadée que c'est au cours des 3 prochaines années que les répercussions de ces initiatives et ces efforts se reflèteront sur les résultats. Toutefois, il va sans dire que Gazifère continuera de déployer tous les efforts nécessaires afin de recruter des participants.

Demande(s) :

a) Compte tenu qu'au cours des 3 dernières années *Gazifère inc.* a connu peu de succès avec les programmes qui s'adressent au marché sociocommunautaire, veuillez expliquer ce qui rend *Gazifère inc.* optimiste pour les années 2014 et suivantes ? Veuillez élaborer.

Réponse 1-3 a) :

L'exercice de consultation initié avec différents acteurs du milieu communautaire permettra de proposer des recommandations éclairées. Dans les circonstances, Gazifère demeure optimiste à l'égard de l'avenir de ces programmes.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-4

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0047, GI-18, Document 1, page 6, programme étude de faisabilité :

Quant au programme Étude de faisabilité, deux participants (soit 13 % de l'objectif initial de participation et du budget) se sont prévalus de l'aide financière offerte par Gazifère en 2012. Les économies d'énergies pour ce programme se chiffrent à 0 m³ puisqu'aucune mesure comportementale ou avec une période de recouvrement de l'investissement inférieur à un an n'a été identifiée et quantifiée. L'évaluation en cours, dont les résultats seront présentés dans le PGEÉ 2014, permettra à Gazifère de justifier le maintien ou non de ce programme.

Demande(s) :

- a) Veuillez expliquer pourquoi que les deux clients identifiés n'entraînent pas d'économies de gaz naturel ?

Réponse 1-4 a) :

Les économies d'énergie pour ce programme se chiffrent à 0 m³ puisqu'aucune mesure comportementale ou avec une période de recouvrement de l'investissement inférieure à un an n'a été identifiée et quantifiée.

- b) Que font-ils de l'aide financière de 2 000\$ que chacun a reçu ?

Réponse 1-4 b) :

L'aide financière offerte par Gazifère vise à acquitter une partie des frais encourus pour la réalisation d'une étude de faisabilité, elle n'est pas liée au m³ économisés.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-5

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0018, GI-18, Document 1, page 7, section 3.3, Chauffe-eau à efficacité intermédiaire :

À la lumière de ce résultat, Gazifère tend à croire que les clients ont préféré opter pour des modèles de chauffe-eau plus performant et ainsi bénéficier d'une aide financière plus substantielle. Il s'agit d'une décision judicieuse lorsque l'on considère que la durée de vie de l'appareil est estimée à 20 ans.

et section 3.4 chaudière à efficacité intermédiaire :

Tout comme pour les programmes d'aide financière destinés au remplacement d'un chauffe-eau, Gazifère tend à croire que les clients ont préféré opter pour des modèles de chaudières plus performants et ainsi bénéficier d'une aide financière plus substantielle. Il s'agit d'une décision judicieuse lorsque l'on considère que la durée de vie de l'appareil est estimée entre 18 et 25 ans.

Demande(s) :

a) Les résultats obtenus pour les programmes de chauffe-eau et chaudière à efficacité intermédiaire (et le motif indiqué ci-dessus pour les expliquer) amènent-ils *Gazifère inc.* à considérer mettre fin à ces programmes. Veuillez élaborer.

Réponse 1-5 a) :

Le programme Chauffe-eau à efficacité intermédiaire a été aboli à la suite à la décision D-2012-163 de la Régie. Quant au programme Chaudière à efficacité intermédiaire, Gazifère juge qu'il serait prématuré d'y mettre fin. Bien qu'en 2012 les résultats obtenus dans le cadre de ce programme aient été en deçà des projections établis, 4 clients se sont prévalus de l'aide financière offerte. Par ailleurs, le programme présente un TCTR positif.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-6

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0018, GI-18, Document 1, page 8, section 3.5, Unité de chauffage infrarouge :

Toutes les unités de chauffage à l'infrarouge remplacées étaient situées dans les arénas de la Ville de Gatineau. Gazifère estime que la participation de la Ville à ce programme témoigne de l'importance des échanges qu'elle initie sur une base ponctuelle avec la municipalité.

Demande(s) :

a) Est-ce que *Gazifère inc.* considère établir une relation continue et formelle avec la Ville de Gatineau plutôt que de se fier à des contacts ponctuels ? Veuillez élaborer.

Réponse 1-6 a) :

Gazifère est d'avis que les contacts ponctuels qu'elle entretient avec des employés clés de la Ville de Gatineau s'avèrent être une approche de travail très efficace à la fois pour la municipalité et le distributeur. Il est important de noter que Gazifère entretient une relation continue avec la Ville dans l'ensemble de ses opérations.

B. STABILISATION DE LA TEMPÉRATURE

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-7

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0020, GI-10, Document 1.2, page 1, colonne 1, lignes 2 et 6:

Demande(s) :

a) Comment expliquez-vous que l'impact de la stabilisation de la température est plus grand pour le secteur commercial que pour le secteur résidentiel alors que la consommation du secteur résidentiel est plus élevée ? Veuillez élaborer.

Réponse 1-7 a) :

D'abord, il est important de comprendre que les volumes présentés à la pièce GI-10, document 1.2, lignes 1 et 5, correspondent aux volumes totaux par secteur avant la stabilisation de la température et que ce n'est pas la totalité de ces volumes qui font partie du calcul de la stabilisation de la température. Une évaluation de l'impact de la

stabilisation de la température en comparant avec les volumes totaux par secteur ne permet donc pas de tirer des conclusions adéquates quant à cet impact.

Pour l'année 2012, les volumes de vente avec chauffage dans le secteur résidentiel se chiffrent à 58 287 000 m³, dont 38 586 000 m³ sont sensibles à la température. Dans le secteur commercial, les volumes de vente avec chauffage se chiffrent à 54 835 000 m³, dont 34 458 000 m³ sont sensibles à la température.

Selon le calcul de stabilisation de la température 2012, au mois de mai, les volumes sensibles à la température sont plus importants au secteur commercial qu'au secteur résidentiel, ce qui fait en sorte que la normalisation du mois de mai dans le secteur commercial est de 152 000 m³ supérieure à celle dans le secteur résidentiel.

En isolant cet impact sur l'effet de la stabilisation de la température au secteur commercial, nous obtenons 1 023 000 m³ (1 175 000 m³ – 152 000 m³) de volumes normalisés, ce qui représente 2,97% (1 023 000 m³ / 34 458 000 m³) des volumes commerciaux sensibles à la température. D'autre part, au secteur résidentiel, les volumes de vente normalisés correspondent à 2,97% (1 145 000 m³ / 38 586 000 m³) des volumes résidentiels sensibles à la température.

C. GAZ PERDU

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-8

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0029, GI-11, Document 1.2.2, page 3, lignes 25 à 28 et page 4, lignes 1 à 11 :

En plus de ces actions posées par Gazifère, depuis le début de l'année 2013 Gazifère a identifié quelques clients industriels à grand débit qui semblent consommer peu de gaz naturel à certaines périodes de la journée et beaucoup à d'autres périodes. Un tel profil de consommation peut engendrer des problèmes de précision de lecture du compteur et ce, lorsqu'un client est muni d'un compteur fabriqué pour mesurer de grands volumes de consommation. Conséquemment, Gazifère prévoit investiguer plus en profondeur les installations de ces clients au courant de l'année 2013 afin de déterminer s'il y a lieu d'effectuer des modifications chez ces clients dans le but d'accroître l'exactitude de la lecture de ces compteurs. À titre d'exemple, Gazifère pourrait choisir d'adopter une pratique d'EGD en ce qui concerne ces clients à grand débit et installer deux compteurs chez ces clients, dont un afin de mesurer la consommation lorsque le client consomme peu et l'autre permettant de mesurer la consommation lorsque le client consomme beaucoup. Les analyses qui seront effectuées par Gazifère en ce qui concerne ces clients à grand débit

lui permettront d'effectuer les changements nécessaires, si de tels changements sont requis, au courant de l'année témoin 2013.

Demande(s) :

a) Est-ce la première année où *Gazifère inc.* soupçonne que la consommation des grands clients industriels peut être corrélée au gaz perdu ? Veuillez élaborer.

Réponse 1-8 a) :

Oui. C'est lors de l'installation de compteurs à l'occasion de la réouverture d'une usine à Gatineau que nous avons constaté qu'étant donné le profil de consommation du client (grande consommation à certaines périodes versus petite consommation à d'autres périodes), l'installation de 2 compteurs était nécessaire chez ce client afin d'assurer une lecture adéquate de ses consommations. Suite à cette installation, Gazifère a décidé qu'elle investiguerait quelques clients à grand débit afin de déterminer s'il y a lieu d'effectuer des modifications chez ces clients.

D. ENTRETIEN PRÉVENTIF, INSPECTION DES VALVES, APPELS D'URGENCE, LECTURE DES COMPTEURS, INDICE GLOBAL DE QUALITÉ

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-9

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0035, GI-13, Document 1.1, page 1, Rapport de l'entretien préventif 2012.

Demande(s) :

a) Pour la rubrique inspection des valves, est-ce que c'est le nombre total de valves qui est planifié ou est-ce plutôt les valves identifiées à l'avance dans le réseau où chez ou près des clients ?

Réponse 1-9 a) :

Pour ce programme, les valves sont identifiées à l'avance dans le réseau selon les critères établis par le service d'ingénierie d'EGD auquel Gazifère a recours.

b) En général, nous constatons du rapport que le gros de l'entretien s'effectue durant les mois de d'avril à juillet et presque pas dans les autres mois. Veuillez expliquer.

Réponse 1-9 b) :

En hiver, les conditions climatiques ne nous permettent pas toujours d'effectuer l'entretien nécessaire. Le programme d'entretien préventif est donc majoritairement complété au printemps ou à l'été.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-10

Référence : **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0037, GI-13, Document 1.2, page 1, Rapidité de réponse aux situations d'urgence.

Demande(s) :

a) Quel sens faut-il donner au fait de « répondre » à une situation d'urgence en dedans de 35 minutes ? Est-ce vous considérez la « réponse » a eu lieu lorsque l'urgence est réglée ? Lorsque les techniciens de *Gazifère inc.* sont arrivés sur le lieu de l'urgence et ont commencé à y travailler ? Lorsqu'ils sont en route ? Lorsque, au bureau, *Gazifère inc.* est avisée de l'urgence et procède à déléguer une équipe ?

Réponse 1-10 a) :

Gazifère considère avoir répondu à une situation d'urgence lorsque l'un de ses représentants est arrivé sur les lieux de l'urgence et commence à travailler.

b) A titre illustratif, veuillez décrire ce qui s'est passé dans un des neuf cas où la règle des 35 minutes n'a pas été respectée.

Réponse 1-10 b) :

À titre d'exemple, un appel d'urgence a été reçu à 16 h 46 et nous sommes arrivés sur les lieux à 17 h 30, donc un délai total de 44 minutes. Ce délai peut être attribué au fait que l'appel fût reçu en pleine heure de pointe; ce qui peut, dans certains cas, occasionner un délai plus grand que 35 minutes.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-11

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0038, GI-13, Document 1.3, page 1, Fréquence lecture des compteurs.

Demande(s) :

a) C'est sans surprise que nous constatons que la lecture des compteurs est plus ardue en hiver. Est-ce que *Gazifère inc.* enjoint ses clients de faciliter l'accès de leur compteur à ses agents? Comment *Gazifère inc.* procède-t-elle ?

Réponse 1-11 a) :

Chaque année, au début de la période hivernale, par le biais de plusieurs outils de communication, *Gazifère* informe ses clients de l'importance de bien dégager les entrées d'air et le compteur de gaz naturel. Ces outils de communication sont notamment un encart de sécurité distribué avec la facture, l'endos de l'enveloppe de facturation et des campagnes radio.

Si, au moment de la relève du compteur, ce dernier n'est pas convenablement dégagé ou est difficilement accessible à cause de la neige, le préposé laissera un accroche-porte à la résidence du client et un suivi sera fait par courrier.

b) Pour 2012, *Gazifère inc.* peut-elle indiquer le nombre d'employés et d'heures requis annuellement pour la relève ? Pour 2012, *Gazifère inc.* peut-elle également indiquer (même approximativement) le nombre de véhicules requis annuellement pour la relève, la distance parcourue et le volume et les coûts de carburant ?

Réponse 1-11 b) :

Non, la relève des compteurs de *Gazifère* est effectuée par un sous-traitant. Ces informations ne nous sont pas accessibles.

c) Quel est l'état de la réflexion de *Gazifère inc.* quant à la possibilité de recourir à la télélecture (par ligne téléphonique, par câble ou autrement) ? Cette option est-elle écartée à ce stade ? L'auto-relève par carte-réponse du client est-elle utilisée ? Veuillez élaborer et quantifier dans quelle mesure cela est utilisé ou si cela est envisagé ?

Réponse 1-11 c) :

Au cours de l'année 2010, *Gazifère* et EGD ont exploré la possibilité d'adopter des compteurs permettant la télélecture. Considérant l'importance des sommes à investir

pour convertir les installations actuelles à cette nouvelle technologie, les analyses de rentabilité ne se sont pas révélées concluantes.

L'autorelève par le client est utilisée lorsque le compteur de gaz naturel est situé à l'intérieur d'un bâtiment ou d'une cour fermée, et n'est pas accessible au préposé de la relève des compteurs. L'autorelève est aussi utilisée lors de l'arrivée du client à l'adresse de service et lorsque son contrat prend fin (déménagements). Gazifère n'est pas en mesure de fournir des statistiques à cet égard.

d) Pour 2012, *Gazifère inc.* peut-elle déposer un tableau indiquant la fréquence et le type de relève (aux 30 jours par relève sur place, aux 60 jours par relève sur place, aux 30 jours par télérelève, etc.) et le nombre de clients visés dans chaque cas ?

Réponse 1-11 d) :

| Mois | Nombre de compteurs lus mensuellement par relève sur place | Nombre de compteurs lus sur une base journalière par télélectre | Total |
|-----------|--|---|--------|
| Janvier | 38 018 | 35 | 38 053 |
| Février | 38 073 | 35 | 38 108 |
| Mars | 38 147 | 35 | 38 182 |
| Avril | 38 190 | 35 | 38 225 |
| Mai | 38 270 | 35 | 38 305 |
| Juin | 38 380 | 35 | 38 415 |
| Juillet | 38 473 | 35 | 38 508 |
| Août | 38 523 | 35 | 38 558 |
| Septembre | 38 301 | 35 | 38 336 |
| Octobre | 38 692 | 35 | 38 727 |
| Novembre | 38 811 | 35 | 38 846 |
| Décembre | 38 906 | 35 | 38 941 |

e) Les nouveaux clients de *Gazifère inc.* ont-ils des caractéristiques de relève ou de compteurs différentes ? Veuillez élaborer.

Réponse 1-11 e) :

Non.

f) *Gazifère inc.* avait-elle en 2012 (ou envisage-t-elle) une association avec des municipalités de son territoire pour la lecture de la consommation de l'eau et du gaz ? Veuillez élaborer. Comment la lecture de la consommation de l'eau est-elle effectuée par ces municipalités ?

Réponse 1-11 f) :

Gazifère n'a pas et n'envisage pas d'association avec la municipalité de Gatineau pour la relève de ses compteurs. Dans ses efforts de réduction de la consommation d'eau potable, depuis 2007, la Ville de Gatineau a installé des compteurs d'eau dans un peu moins de 700 industries, commerces et établissements. Gazifère compte près de 39 000 compteurs, dont la majorité est dans le secteur résidentiel.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-12

Référence : **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0036, GI-13, Document 1, Indice global de qualité de service.

Préambule : Outre les questions précédentes, il semble y avoir deux erreurs ci-après décrites qui affectent l'indice global de qualité de service.

Demande(s) :

a) D'une part, à la pièce **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0039, GI-13, Document 1.4, page 1 (Rapidité de réponse aux appels téléphoniques), *Gazifère inc.* indique pour tous les mois un temps d'attente moyen pour les réponses aux appels de 30 secondes et zéro centième de seconde, ce qui semble incompatible avec le pourcentage de respect de la politique des 30 secondes lequel varie entre 86,99% (en février) et 95,31% (en juillet). Veuillez corriger cette erreur.

Réponse 1-12 a) :

À la pièce GI-13, document 1.4, page 1 de 1, on retrouve une colonne intitulée « temps moyen d'attente (secondes) » alors qu'elle devrait plutôt s'intituler « Indice de

performance (secondes) ». Gazifère établit à la colonne « % Politique (30 sec) » de cette même pièce, le % d'appels reçus qui ont été répondus à l'intérieur de l'indice de performance, soit en 30 secondes ou moins. Les calculs effectués par Gazifère sont exacts. Veuillez vous référer à la pièce GI-13, document 1.4, révisée à cet égard.

b) D'autre part, à la pièce **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0041, GI-13, Document 1.5.1 (Sondage sur la satisfaction de la clientèle), à la note 1, sous le tableau de la page 4, il est spécifié que la population des clients qui n'ont pas reçu de service correspond au nombre moyen des clients totaux durant l'année. Où trouve-t-on alors les clients qui ont reçu un service ? (Intuitivement, il semble que les clients qui ont reçu un service devraient être déduits de la population totale dans une période donnée). Veuillez corriger cette erreur.

Réponse 1-12 b) :

Tel que spécifié dans le cadre du dossier tarifaire 2013, la nouvelle méthode de pondération par secteur de marché tenant compte du nombre de clients uniques ayant reçu un service (client répertorié qu'une seule fois, même s'il a effectué plusieurs appels de service) et l'établissement du nombre de clients n'ayant pas reçu de service par différence ne pouvait pas être mis en place de façon rétroactive pour l'année 2012. Conséquemment, Gazifère a proposé la méthode utilisée dans le présent dossier pour le calcul du résultat pondéré de la qualité du service à la clientèle pour l'année 2012; méthode qui a été approuvée par la Régie dans sa décision D-2012-163. Gazifère n'a donc aucune correction à faire à cet égard.

c) Suite aux deux corrections qui précèdent (et à toute autre correction éventuelle aux autres indices), veuillez corriger l'indice global de qualité de service.

Réponse 1-12 c) :

s/o