

*Hugo Sigouin-Plasse, avocat  
Chef de service  
Réglementation et réclamations  
Ligne directe : (514) 598-3767  
Télécopieur : (514) 598-3839  
Courriel : [hsigouin-plasse@gazmetro.com](mailto:hsigouin-plasse@gazmetro.com)  
Adresse courriel pour ce dossier : [dossiers.reglementaires@gazmetro.com](mailto:dossiers.reglementaires@gazmetro.com)*

## **PAR SDE ET PAR MESSAGER**

Le 14 juillet 2016

M<sup>e</sup> Véronique Dubois  
Secrétaire  
**RÉGIE DE L'ÉNERGIE**  
Tour de la Bourse  
800, Place Victoria - bureau 2.55  
Montréal QC H4Z 1A2

**Objet : Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des *Conditions de service et Tarif* de Société en commandite Gaz Métro à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2016**  
**Notre dossier : 312-00780**  
**Dossier Régie : R-3970-2016**

---

Chère consœur,

La présente fait suite aux contestations logées par la FCEI et Summitt Energy LP (« Summitt ») eu égard aux réponses fournies par Gaz Métro à certaines des questions formulées.

Conformément au *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie*, Gaz Métro formule ci-après sa réplique à l'endroit de ces contestations.

### **Contestation de Summitt à l'égard des réponses de Gaz Métro aux questions 2.1.2, 2.1.3, 2.1.6, 2.1.7, 2.1.8 et 2.4.3 de sa demande de renseignements n° 1**

Tout d'abord, Gaz Métro a constaté qu'une erreur s'est glissée dans la réponse à la question 2.1.3. Celle-ci aurait dû se lire « Veuillez vous référer à la réponse à la question 2.1.2. ».

Au soutien de sa contestation à l'égard des réponses fournies par Gaz Métro sur cette ligne de questions, Summitt soumet notamment ce qui suit :

« Gaz Métro's application to change the enrolment of customers to an « opt-in » process is based on its allegation that the customers are not sufficiently informed of the nature of the fixed-price supply of natural gas. (...)»

In particular, it would be useful for the Régie de l'énergie ("Régie") to know whether such complaints and comments were spread among all of the suppliers of natural gas and their sales agents or if they are confined to a minority of suppliers or sales agents (2.1.2 and 2.1.3) (...)

(...)

Complete answers will assist the Régie in assessing Gaz Métro's allegations that « de nombreux clients » and « bon nombres de clients » are purportedly uninformed »

(nous soulignons)

À la lecture de ces commentaires, Gaz Métro constate que Summitt est peut-être sous l'impression que Gaz Métro est d'avis qu'il existe un vaste problème relié à l'information communiquée à la clientèle par les fournisseurs. Dans ce contexte, Gaz Métro peut comprendre que Summitt ait voulu obtenir des informations afin de vérifier l'ampleur de cette problématique. Cependant, Gaz Métro soumet qu'il n'était pas de son intention de caractériser un problème d'information avec lequel serait prise la clientèle et que c'est d'ailleurs ce qu'illustre la preuve. D'ailleurs, à la page 8 de la pièce B-0027, Gaz Métro prend soin d'écrire ce qui suit :

« Le nombre de plaintes et de commentaires enregistrés par Gaz Métro au cours des années est demeuré relativement bas lorsque mis en relation avec le nombre de clients utilisant le service (environ 7 000 à 8 000 annuellement). »

Ainsi, l'objectif poursuivi par le dépôt d'une telle preuve n'était pas, et n'est toujours pas, de tenter, directement ou par inférence, de démontrer que le service de fourniture à prix fixe soit confronté à un vaste problème de désinformation de la clientèle. Ce que Gaz Métro désire porter à l'attention de la Régie, c'est que des clients ont rapporté avoir été mal informés. Gaz Métro n'entend pas démontrer devant la Régie que ces clients avaient tort ou raison de prétendre ainsi avoir été mal informés. Le cas échéant, les tribunaux de droit commun seraient seuls compétents pour trancher des litiges fondés sur des allégations de vices de consentement. Ce que la Régie doit retenir de la preuve, c'est que des plaintes ou commentaires de clients ont amené Gaz Métro à réfléchir sur des pistes d'amélioration du processus d'adhésion, dont l'une est soumise à son examen pour fins d'approbation.

Ainsi, même en prenant pour avéré qu'aucun des cas de mauvaise information rapporté par des clients n'était fondé, la proposition de Gaz Métro demeurerait souhaitable. C'est pour cette raison que Gaz Métro a répondu que les questions 2.12. et suivantes de la demande de renseignements n° 1 de Summitt n'étaient pas pertinentes, ni utiles aux fins de l'examen que doit mener la Régie dans le

cadre du présent dossier. Gaz Métro soumet qu'il est en effet inutile pour la Régie de s'engager dans une enquête visant à déterminer, par exemple, si le marché est composé d'un ou plusieurs fournisseurs dont les pratiques de sollicitation et d'information de la clientèle pourraient s'avérer inadéquates. À la lumière de la proposition dont elle est saisie, la question que doit se poser la Régie est la suivante : le processus d'adhésion avec confirmation positive proposé par Gaz Métro est-il préférable au processus d'adhésion actuel ? Gaz Métro invite donc la Régie à se demander si les informations recherchées par les questions 2.1.2, 2.1.3, 2.1.6, 2.1.7, 2.1.8 et 2.4.3 lui permettraient de répondre à cette question. Gaz Métro soumet que ce n'est pas le cas.

En effet, pour déterminer si la modification au processus d'adhésion est préférable au *statu quo*, il n'est pas nécessaire, pertinent, utile ou essentiel<sup>1</sup> pour la Régie de connaître :

- lequel des 12 fournisseurs est associé aux plaintes (question 2.1.2),
- si l'agent associé à ces plaintes est aussi associé à d'autres plaintes (question 2.1.3),
- si la plainte a été confirmée ou contredite par un appel de vérification exécuté par le fournisseur (question 2.1.6),
- si Gaz Métro a établi la validité de la plainte (question 2.1.7),
- quelles sont les actions prises par Gaz Métro à l'endroit des plaintes (question 2.1.8),
- quelles sont les actions prises par Gaz Métro à l'endroit des commentaires (question 2.4.3),

La proposition de Gaz Métro est ciblée et elle ne se veut pas une invitation à faire un examen élargi du service de fourniture à prix fixe, ni à faire le procès des actions qui auraient pu être posées par certains fournisseurs de gaz à prix fixe. Elle ne vise qu'à améliorer le processus d'adhésion afin de permettre aux clients d'être bien informés, sans pour autant constituer un obstacle à l'accès au service de fourniture à prix fixe. À cet égard, Gaz Métro soumet que Summitt peut prendre position sans qu'il lui soit nécessaire d'avoir accès aux informations recherchées par les questions 2.1.2, 2.1.3, 2.1.6, 2.1.7, 2.1.8 et 2.4.3 de sa demande de renseignements n° 1.

Pour ces raisons, Gaz Métro invite la Régie à rejeter la contestation de Summitt.

---

<sup>1</sup> D-2015-116, par. 10

**Contestation de Summitt à l'égard des réponses de Gaz Métro aux questions 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4, 3.5.5 et 3.5.6 de sa demande de renseignements n° 1**

Dans cette série de questions, Summitt se prête à une recherche à l'aveuglette relativement aux appels de vérification effectués par Gaz Métro, et ce, en dépit du fait que la Régie ait clairement indiqué dans sa décision D-2016-090 (par. 41) que cette mesure n'était pas soumise à son examen. Cette décision faisait suite aux commentaires de Gaz Métro portant sur la demande d'intervention de Summitt, où cette dernière indiquait que son intervention porterait, notamment, sur l'utilisation par Gaz Métro d'appels de vérification<sup>2</sup>. Dans ses commentaires relatifs à cette demande d'intervention, Gaz Métro a invité la Régie à limiter l'intervention de Summitt à l'égard de ces « autres sujets », dont les appels de vérification. La Régie a retenu les commentaires de Gaz Métro et a limité l'intervention de Summitt. Par ses questions, Summitt ignore la décision D-2016-090 de la Régie. Par sa contestation, Summitt tente de réduire la portée de cette décision, sous prétexte que celle-ci n'a pas pour effet de l'empêcher de tenter d'obtenir des éclaircissements sur la preuve de Gaz Métro. Cependant, en formulant cette ligne de questions, il semble évident que Summitt garde le cap et exécute le plan qu'elle avait annoncé dans sa demande d'intervention : examiner l'utilisation, par Gaz Métro, des appels de vérification. Cette démarche est assimilable à une demande de révision déguisée. Gaz Métro soumet qu'autoriser ces questions reviendrait à vider la décision D-2016-090 de tout son sens et ferait en sorte d'alourdir le processus réglementaire afin d'examiner des informations qui, dans la mesure où elles sont disponibles, ne sont pas nécessaires, pertinentes, utiles ou essentielles aux fins de l'examen que doit mener la Régie dans le présent dossier.

À ce chapitre, Gaz Métro invite à nouveau la Régie à se demander si les informations recherchées par les questions 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4, 3.5.5 et 3.5.6 lui permettraient de déterminer si la proposition de modification du processus d'adhésion est préférable au *statu quo*. Ici aussi, Gaz Métro ne le croit pas.

Dans ce contexte, Gaz Métro invite donc la Régie à rejeter la contestation de Summitt.

**Contestation de Summitt à l'égard des réponses de Gaz Métro aux questions 5.1 et 5.2 de la demande de renseignements n° 1 de Summitt**

Dans cette ligne de questions, Summitt demande à Gaz Métro de lui fournir des détails sur des modifications au contrat maître qui encadre les conditions requises pour permettre à un fournisseur d'offrir à un client une entente de fourniture à prix fixe.

Dans sa contestation, Summitt écrit ce qui suit :

« If the Régie is being asked to consider potential changes to contractual documents in order to rule on Gaz Métro's application to change the existing enrolment system, then Summitt has every right to clarify and understand such evidence. »

Comme il appert de la preuve (B-0027) et des conclusions de la demande (B-0033), Gaz Métro ne demande pas à la Régie de statuer sur d'éventuelles modifications au contrat maître. Cette demande de renseignements est une illustration parfaite d'une partie de pêche de la part d'un fournisseur qui désire connaître, à l'avance, les modifications que Gaz Métro voudrait éventuellement apporter au contrat maître. La Régie doit rejeter cette manœuvre, qui aurait pour effet de contraindre Gaz Métro à négocier des changements contractuels sur la place publique.

Par ailleurs, pour les mêmes motifs qu'énoncés précédemment, Gaz Métro soumet que les informations recherchées par ces questions ne sont pas nécessaires, pertinentes, utiles ou essentielles afin de permettre à la Régie de statuer sur la proposition de Gaz Métro.

#### **Contestation de la FCEI à l'égard des réponses de Gaz Métro aux questions 12.9.1 à 12.12 de la demande de renseignements n° 1 de la FCEI**

La FCEI conteste le fait que Gaz Métro ne fournisse pas les données relatives à la date d'attribution du premier contrat ou de mise en service des branchements pour chacune de ses installations et demande à la Régie d'ordonner à Gaz Métro de répondre aux questions 12.9.1 à 12.12 (C-FCEI-0009).

#### **Validité des données**

Gaz Métro a bien expliqué en quoi les données qu'elle possède à ce sujet sont incomplètes ainsi que les motifs pour lesquels elle doute de leur intégrité dans ses réponses à la demande de renseignements n° 1 de la FCEI et elle réitère ses propos.

Malgré ce qui précède, la FCEI insiste pour que Gaz Métro lui communique ces données et justifie cette demande en indiquant notamment que même si la donnée existante n'indique pas l'âge exact d'une installation, elle indique à tout le moins son âge minimal. Avec égards, l'examen des données disponibles ne permet malheureusement pas à Gaz Métro de confirmer une telle allégation. Par exemple, Gaz Métro a notamment bien indiqué dans sa réponse à la question 12.3 que certaines dates de mise en service du branchement sont antérieures à la fondation de Gaz Métro.

La FCEI semble également comprendre, à tort, que Gaz Métro possède l'historique complet des installations dont les comptes étaient actifs en 2012

---

<sup>2</sup> C-Summitt-0002, par. 7

alors que Gaz Métro détient uniquement l'information historique relative aux comptes qui étaient actifs au moment de la migration de système en 2012. En d'autres mots, l'historique des comptes terminés avant 2012 relatifs à cette même installation n'est pas disponible.

Par ailleurs, Gaz Métro note que la FCEI ne cherche pas seulement qu'à obtenir les données relatives à la date d'attribution du premier contrat ou de mise en service des branchements, que ces données soient valides ou non, mais souhaite aussi que Gaz Métro traite ces données en distinguant les installations s'étant vu attribuer l'une des dates de migration de système des autres données disponibles (question 12.9.2). Il semble que la FCEI cherche ainsi à isoler les données relatives aux installations s'étant vu attribuer l'une des dates de migration de système pour donner une crédibilité aux autres données, et ce malgré que Gaz Métro ait soulevé des enjeux d'intégrité de données autres que ceux liés aux dates de migration de système. Non seulement procéder à un tel exercice nécessiterait des efforts considérables de la part des équipes de Gaz Métro concernées, mais ces efforts semblent disproportionnés par rapport au résultat qu'il serait possible d'obtenir suite à ce travail.

### Utilité des données

Au-delà du manque de fiabilité des données requises par la FCEI, qui risquerait de compromettre l'analyse de la preuve de Gaz Métro par la Régie, cette dernière doit ultimement se demander si ces données sont nécessaires, pertinentes, utiles ou essentielles<sup>3</sup> aux fins de sa prise en délibéré de la demande de Gaz Métro quant à son plan de développement, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

Sur la base des explications fournies, Gaz Métro est d'avis que l'information demandée n'est pas nécessaire, pertinente, utile ou essentielle pour analyser l'âge des installations devenues inactives. Plus encore, les constats appuyés sur ces données seraient erronés et ne permettraient pas de « valider ou d'améliorer les hypothèses des analyses de rentabilité du développement »<sup>4</sup> tel que le souhaite la FCEI.

Gaz Métro soumet qu'elle a intégré à son analyse du plan de développement une approche systématique afin de considérer les compteurs jamais facturés et ceux ne générant pas de revenus<sup>5</sup>, permettant d'intégrer les changements souhaités par la FCEI dans le dossier tarifaire 2016<sup>6</sup>.

---

<sup>3</sup> D-2015-116, para 10.

<sup>4</sup> R-3970-2016, C-FCEI-0011

<sup>5</sup> R-3970-2016, B-0143, Gaz-Métro-3, Document 2

<sup>6</sup> R-3879-2014, C-FCEI-0081

## Cohérence avec la décision D-2014-077

Finalement, Gaz Métro rappelle les propos de la Régie dans sa décision D-2014-077 :

« [131] Compte tenu de l'absence de données historiques valables, la Régie constate qu'il n'y a pas lieu de poursuivre les efforts pour retracer les informations sur les clients perdus pour les années antérieures à 2013. Elle est toutefois d'avis qu'il est important de mettre en place un suivi systématique permettant de connaître le nombre et les caractéristiques des clients perdus à chaque année. »  
[nous soulignons]

À la lecture de ce qui précède, dans un souci de cohérence, la Régie ne devrait pas permettre qu'un tel exercice dépourvu de sens soit requis de Gaz Métro et devrait ainsi refuser de donner suite à la demande de la FCEI d'ordonner que Gaz Métro fournisse les données qu'elle souhaite obtenir par les questions 12.9.1 à 12.12 de sa demande de renseignements (C-FCEI-0009).

Le tout respectueusement soumis.

Nous vous prions d'agréer, chère consœur, nos salutations distinguées.

*(s) Hugo Sigouin-Plasse*

Hugo Sigouin-Plasse  
HSP/mb