

GAZIFÈRE INC.

DEMANDE DE MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE ET TARIF (CI-APRÈS : « CST »)

CAUSE TARIFAIRE 2021-2022 (PHASE 5)

Le présent document a pour objectif de décrire les modifications proposées aux CST de Gazifère.

1. Formation et entrée en vigueur d'un contrat

a. Enjeux

Gazifère propose une modification à l'article 4.5.2 de ses CST afin d'améliorer le processus de transfert de responsabilité d'un compte dans un contexte où il y a un changement de locataire ou de propriétaire (déménagement).

Le libellé actuel de la clause 4.5.2 des CST prévoit qu'en « [...] l'absence de demande de service de gaz naturel, l'occupant est présumé avoir conclu un contrat à partir du moment où il commence à occuper l'adresse de service où le gaz naturel est mis à sa disposition. L'occupant est la personne qui a l'usage de l'immeuble ou du local situé à l'adresse de service ».

Actuellement, lorsqu'aucune demande de service n'est formulée par le nouveau propriétaire ou locataire et que Gazifère est informée du nom du nouvel occupant par le propriétaire de l'immeuble ou par l'ancien locataire, Gazifère procède à l'ouverture du compte au nom du présumé occupant malgré l'absence de communication entre les parties.

Cette façon de procéder est problématique pour plusieurs raisons. D'une part, il arrive fréquemment que le compte soit ouvert bien que certaines informations soient manquantes. Dans un tel cas, il est possible que Gazifère ne soit pas en mesure de transmettre les comptes en souffrance à l'agence de recouvrement. D'autre part, il arrive également que l'occupant soit insatisfait lorsqu'il reçoit une facture ou un avis de Gazifère alors qu'aucune communication avec Gazifère n'a préalablement eu lieu.

Gazifère estime que le changement proposé ci-dessous aura pour effet d'améliorer l'expérience-client et assurera une meilleure gestion des comptes-client en assurant que les informations versées dans ces comptes soient exactes et complètes.

b. Propositions

Gazifère demande à la Régie d'accepter les modifications ci-dessous. Le libellé proposé est similaire à celui de l'article 4.5.2 des CST d'Énergir¹.

a) Version française :

4.5.2 FORMATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

Le contrat est formé lorsque le distributeur informe le nouveau client qu'il accepte sa demande de service de gaz naturel, sa demande d'adhésion aux tarifs de fourniture du gaz naturel renouvelable ou au moment de la signature lors d'un contrat écrit. Le service débute à la date convenue.

~~Lorsque la fin d'un contrat avec un client est survenue et qu'aucun contrat n'a été formé, pour l'adresse de service, avec un nouveau client, le propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service est présumé avoir conclu un contrat et ce, lorsqu'il fait défaut d'informer le distributeur de ses intentions quant au service de gaz naturel dans les 15 jours suivant la transmission par le distributeur d'un avis écrit à cet effet. Le contrat est alors présumé formé à la date de fin de contrat du client précédent. En l'absence de demande de service de gaz naturel, l'occupant est présumé avoir conclu un contrat à partir du moment où il commence à occuper l'adresse de service où le gaz naturel est mis à sa disposition. L'occupant est la personne qui a l'usage de l'immeuble ou du local situé à l'adresse de service.~~

Lorsque la fin d'un contrat avec un client est survenue et qu'aucun contrat n'a été formé, pour l'adresse de service, avec un nouveau client et que, le propriétaire de l'immeuble où est située l'adresse de service informe le distributeur qu'il désire maintenir le service de gaz naturel ~~est présumé avoir conclu un contrat et ce,~~ lorsqu'il fait défaut d'informer le distributeur de ses intentions quant au service de gaz naturel dans les 15 jours suivants, la transmission par le distributeur d'un avis écrit à cet effet, le contrat est alors formé à la date de fin de contrat du client précédent.

Dans le cas où le propriétaire ne désire pas maintenir le service de gaz naturel, celui-ci est présumé responsable du compte entre la date de fin de contrat du client précédent et la date de fermeture du compteur convenue entre le propriétaire et le distributeur.

¹ [Article 4.5.2 des Conditions de service et Tarif d'Énergir.](#)

Original : 2021-10-08

b) Version anglaise :

4.5.2 **FORMATION AND EFFECTIVE DATE**

The contract is formed when the distributor informs the new customer that it accepts the natural gas service request, the renewable natural gas rates request or for a written contract, at the moment of the signature. Service shall start on the agreed date.

If a contract with a customer has ended and no contract has been formed with a new customer for the service address, the owner of the property where the service address is located shall be deemed to have entered into a contract if it fails to inform the distributor of its intentions with respect to the natural gas service within 15 days following delivery by the distributor of written notice to that effect. Then the contract is deemed formed on the date of termination of the former customer's contract. If there is no natural gas service request, the occupant shall be deemed to have entered into a contract when it starts to occupy the service address where the natural gas is made available to it. The occupant is the person who has use of the property or the premises located at the service address.

If a contract with a customer has ended and no contract has been formed with a new customer for the service address and, the owner of the property where the service address is located ~~shall be deemed to have entered into a contract if it fails to inform~~ the distributor he wishes to maintain the natural gas service of its intentions with respect to the natural gas service within 15 days following delivery by the distributor of written notice to that effect, the contract is therefore formed on the date of termination of the former customer's contract.

In the event that the owner of the property does not wish to maintain the natural gas service, he is presumed to be responsible for the account between the date of termination of the former customer's contract and the meter turn-off date agreed by the owner and the distributor.