

Les demandes de renseignements de l'ACEFO portent sur certains des sujets de la phase 4 du présent dossier identifiés par la Régie au paragraphe 11 de sa décision D-2021-088 (A-0071).

Analyse comparative détaillée du nombre de clients, des volumes et des revenus

Référence(s) :

- i) R-4122-2020, B-0287, Gi-52 doc 1.2.1.
- ii) R-4122-2020, B-0020, Gi-6 doc 1.2.1.
- iii) R-4032-2018, B-0396, Gi-55 doc 1.2.1.

Préambule(s) :

- i) Les documents mentionnés en référence présentent l'analyse comparative détaillée du nombre moyen de clients, des volumes et des revenus des dossiers de fermeture des années 2018, 2019 et 2020 respectivement.

En ce qui concerne le secteur résidentiel, l'ACEFO constate que le nombre moyen réel de clients est inférieur au nombre moyen de clients prévu par une marge significative (quelques centaines de clients) et que les additions réelles de clients sont également inférieures par une marge significative aux additions prévues et ce, pour chacune de ces trois années.

En ce qui concerne le secteur industriel, l'ACEFO observe que les volumes réels de vente sont largement supérieurs aux volumes de vente prévus et ce, pour chacune des trois dernières années : des écarts de 18,2 % en 2018, de 16,5 % en 2019 et de 27,1 % en 2020.

- ii) À la référence i) (page 2 de 2, notes 4 et 6), Gazifère indique pour l'année 2020 :

4) *En comparaison avec les données prévisionnelles (cause 2020), le nombre moyen de clients résidentiels est inférieur de 319 clients au réel. Cet écart résulte en partie d'une perte de clientèle plus importante que prévue, attribuable notamment à la décision de l'Office municipal de l'habitation (OMH) de la ville de Gatineau de convertir plusieurs résidences alimentées au gaz naturel vers l'électricité. La décision de l'OMH était principalement motivée par la simplicité d'entretien d'un système de chauffage électrique et a représenté une perte de 83 clients en 2020. Par ailleurs, les difficultés d'accès à la main d'œuvre de l'entrepreneur responsable d'effectuer le branchement des nouveaux clients ont eu un impact sur les ajouts de clients de l'année 2020.*

En comparaison avec l'année précédente (fermeture 2019), le nombre moyen de clients résidentiels de l'année 2020 a augmenté de 409 clients alors que l'augmentation nette prévue au budget était de 661 clients. L'écart résulte en partie de la perte de clientèle plus importante que prévue en 2020.

La consommation moyenne par client a diminué de 2.0% entre la Fermeture 2020 et la Fermeture 2019. Bien que Gazifère n'ait pas effectué d'analyses détaillées expliquant cette situation, la baisse de consommation moyenne par client est possiblement attribuable aux écarts importants de température entre les années 2019 et 2020. Gazifère normalise les volumes afin d'isoler l'impact de la température, mais lorsque les écarts de température sont importants, il est possible que certains écarts subsistent. Les volumes de la clientèle résidentielle pour l'année 2020 sont pour leur part inférieurs de 1.2% comparativement aux volumes prévus dans le cadre de la cause tarifaire et inférieurs de 1 % comparativement à la Fermeture 2019. L'écart est attribuable à l'addition nette d'un moins grand nombre de clients et à une consommation moyenne inférieure par client.

6) *Le nombre de clients industriels est demeuré stable. La consommation de la clientèle industrielle a augmenté de 9.1% entre la Fermeture 2020 et la Fermeture 2019 et de 27.1% entre la Fermeture 2020 et la Cause 2020. Ces écarts sont principalement attribuables à l'augmentation importante et imprévisible de la consommation d'un client.*

(nous soulignons)

Demandes :

- 1.1** L'ACEFO constate que le nombre moyen de clients résidentiels a augmenté de 252 clients de moins que ce qui était prévu lors du DT 2020 (409 vs 661) et que la perte exceptionnelle de 83 clients en 2020 ne représente que le tiers de cet écart.
- Veuillez expliquer le reste (les 2/3) de l'écart (252) entre le nombre moyen de clients résidentiels réel et le nombre moyen de clients résidentiels prévu lors du DT 2020.
- 1.2** Le nombre moyen de clients résidentiels prévu lors de la cause tarifaire a été supérieur (par quelques centaines de clients) au nombre moyen de clients réel constaté lors du dossier de fermeture pour chacune des trois dernières années.
- Veuillez décrire l'incidence d'un nombre moyen de clients surestimé (lors du DT) sur l'allocation des coûts entre les catégories tarifaires lors de la cause tarifaire.
- Veuillez indiquer si et comment Gazifère prévoit corriger cet écart prévisionnel.
- 1.3** Les volumes de consommation présentés aux pièces mentionnées en référence étant normalisés, veuillez justifier votre hypothèse à l'effet que « la baisse de consommation moyenne par client est possiblement attribuable aux écarts importants de température entre les années 2019 et 2020. ».
- 1.4** Veuillez commenter distinctement l'évolution de la consommation moyenne par client en 2020 par rapport aux deux années précédentes selon qu'il s'agit de clients résidentiels avec chauffage ou sans chauffage.

- 1.5** Dans le secteur industriel, les volumes réels ont été largement supérieurs aux volumes prévus lors du DT pour chacune des trois dernières années.

Veuillez décrire l'incidence d'un volume prévisionnel significativement sous-estimé (lors du DT) sur l'allocation des coûts entre les catégories tarifaires lors de la cause tarifaire.

Veuillez indiquer si et comment Gazifère prévoit corriger cet écart prévisionnel et/ou en neutraliser les impacts.

Charges d'exploitation

Référence(s) :

- i) R-4122-2020, B-0288, Gi-52 doc 1.3, p.1 et 2.

Préambule(s) :

- i) En page 1 de la référence i), on observe que les salaires et autres charges / opération et entretien ont été de 311 100 \$ plus élevés en 2020 (réel) que ce qui était prévu lors du DT.

En page 2 (note 6), Gazifère indique que les frais de la main d'œuvre contractuelle et les salaires ont été de 605 300 \$ plus élevés que prévu, cette augmentation étant compensée par une diminution des frais de consultants et une augmentation des recouvrements totalisant 299 900 \$.

- ii) En page 1 de la référence i), on observe que les salaires et autres charges / ventes et communication ont été de inférieurs par une marge de plus de 14 % au budget prévu lors du DT 2020.

- iii) En page 1 de la référence i), on observe que les salaires et autres charges / informatique ont été de inférieurs par une marge de 348 500 \$ (28,6 %) au budget prévu lors du DT 2020.

En page 2 (note 8), Gazifère indique que « *La diminution des charges de l'Informatique est principalement liée aux salaires de 236.6 (000\$) occasionnés en grande partie par le transfert des employés de la facturation en cours d'année 2019, mais toujours incluent au budget 2020, (...)* ».

(nous soulignons)

Demandes :

- 2.1** Veuillez justifier l'augmentation de 605 300 \$ des frais de main d'œuvre et des salaires *opération et entretien* en 2020 par rapport au budget présenté lors du DT 2020.

Veuillez notamment préciser quelles sont les circonstances qui ont mené à une telle augmentation en 2020 et indiquer pourquoi cette augmentation n'était pas prévisible lors de la préparation du budget 2020.

- 2.2** Veuillez indiquer pourquoi la diminution de 187 100 \$ des charges du service Ventes et communications par rapport au budget n'était pas envisageable ou prévisible lors de la préparation du DT 2020.
- 2.3** Concernant la diminution des charges du service Informatique en 2020 par rapport au budget, veuillez indiquer dans quelle proportion la part de cette diminution liée aux salaires (236 600 \$) correspond au « transfert des employés de la facturation en 2019 » (note 8).
- 2.3.1** Veuillez indiquer pourquoi ce transfert – et la diminution des salaires y correspondant – n'était pas prise en compte dans la prévision des charges du service Informatique de 2020.
- 2.3.2** Veuillez préciser à quel(s) autre(s) service(s) les employés ont été transférés et indiquer si les charges de cet (ces) autre(s) service(s) ont augmenté dans des proportions équivalentes.
- Dans la négative, veuillez expliquer.

Gaz perdu

Référence(s) :

- i) R-4122-2020, B-0289, Gi-53, doc 1.2.1.
- ii) R-4122-2020, B-0290, Gi-53, doc 1.2.2.
- iii) R-4122-2020, B-0294, Gi-55, doc 1.1.

Préambule(s) :

- i) À la référence i), Gazifère présente la répartition mensuelle du gaz perdu en 2020. Les volumes de gaz perdu en 2020 totalisent 5 924 900 m₃, plus de 3 fois au-delà du volume autorisé (1 863 600 m₃). La valeur du gaz perdu en 2020 s'élève à 657 605 \$.
 - ii) À la référence ii), Gazifère présente le suivi du gaz perdu en 2020 et décrit l'ensemble des vérifications effectuées pour identifier la (les) cause(s) de ces pertes exceptionnelles.
- En page 11 de cette pièce, Gazifère conclut :

« Bien que Gazifère n'ait pas été en mesure d'isoler une ou plusieurs causes précises pouvant expliquer le taux de gaz perdu, et ce, malgré les nombreuses analyses et vérifications qui ont été

effectuées par l'entreprise, celle-ci peut toutefois confirmer qu'aucun évènement hors de l'ordinaire n'est survenu au cours de l'année 2020 pouvant causer une perte plus importante de gaz naturel. »

(nous soulignons)

- iii) À la référence iii), on observe que les objectifs planifiés de détection de fuites des conduites principales ont été réalisés à 100 % en 2020 mais que les opérations de détection de fuites ont été effectuées sur une période de 4 mois (juillet à octobre) et qu'aucune opération de détection de fuites (conduites principales) n'a été effectuée pendant les 6 premiers mois (janvier à juin) et les deux derniers mois (novembre et décembre) de l'année.

Demandes :

- 3.1** Veuillez indiquer quelle est l'incidence sur le rendement réel des coûts reliés au gaz perdu en 2020.
- 3.2** Veuillez indiquer quelle est l'incidence des coûts du gaz perdu en 2020 sur la part de l'excédent de rendement conservée par Gazifère.
- 3.3** Veuillez préciser pourquoi, compte tenu des volumes exceptionnels de gaz perdu qui pouvaient être constatés dès les premiers mois de 2020, Gazifère n'a pas jugé utile de déroger de sa planification habituelle d'entretien préventif et n'a pas effectué plus hâtivement (au moins) une partie des opérations de détection des fuites des conduites principales en 2020.
- 3.4** Veuillez confirmer la compréhension de l'ACEFO à l'effet que, en absence d'identification de la (ou des) cause(s) ayant mené à de telles quantités de gaz perdu, il s'agit d'une situation qu'il convient, pour l'instant, de considérer « hors du contrôle » du Distributeur.
- 3.4.1** Veuillez confirmer la compréhension de l'ACEFO à l'effet que, considérant ces pertes de gaz exceptionnelles, l'identification des causes et la résolution de cette situation demeurent de la responsabilité du Distributeur.
- 3.5** L'ACEFO est d'avis qu'une telle situation – si elle est hors du contrôle du Distributeur - ne devrait ni pénaliser, ni récompenser le Distributeur et qu'elle ne devrait pas se refléter sur le rendement réel et la part d'un trop-perçu conservée par le Distributeur.

Veuillez présenter la position de Gazifère sur cette question.

État comparatif de la base de tarification

Référence(s) :

- i) R-4122-2020, B-0291, Gi-53 doc 2, note 6.
- ii) R-4122-2020, B-0291, Gi-53 doc 4, lignes 5 et 6.

Préambule(s) :

- i) À la note 6 de la référence i), Gazifère indique :
« La surévaluation de la valeur nette réglementée au début de l'année de la Cause tarifaire 2020 explique principalement cet écart. »
- ii) À la référence ii), Gazifère présente l'évolution de la valeur comptable nette des immobilisations en 2020 (réel) par rapport au budget 2020.
L'ACEFO observe que la valeur combinée des retraits (échanges) et des coûts des retraits est de 830 000 \$ au réel, bien en deçà de la somme de 1 808 000 \$ prévue lors du DT 2020.

Demandes :

- 4.1** La surévaluation de la valeur nette réglementée en début d'année s'est produite antérieurement.
Veuillez expliquer quels sont les facteurs, les contraintes du calendrier réglementaire et/ou les circonstances particulières qui amènent Gazifère à surévaluer la valeur nette réglementée des immobilisations en début de l'année témoin.
- 4.1.1** Veuillez indiquer quelles solutions sont envisagées par Gazifère pour effectuer une prévision de la valeur nette réglementée en début d'année (témoin) qui soit plus proche de la valeur réelle.
- 4.2** Veuillez justifier l'écart important entre la valeur réelle des retraits et coûts des retraits constatée en dossier de fermeture par rapport aux valeurs budgétées lors du DT 2020.
- 4.2.1** Veuillez expliquer pourquoi la valeur des retraits et coûts des retraits ne pouvait pas être estimée plus précisément lors du DT 2020.
- 4.2.2** Veuillez notamment identifier tout événement imprévisible survenu en 2020 qui pourrait expliquer cette situation et, le cas échéant, quantifier son incidence sur la valeur réelle des retraits effectués en 2020.

Suivi GNR 2020

Référence(s) :

- i) R-4122-2020, B-0299, Gi-58 doc 2, p. 4 et 5.

Préambule(s) :

- i) Aux pages 4 et 5 de la référence i), Gazifère mentionne :

« Quant aux clients ayant choisi de ne pas adhérer au GNR suite à leur discussion avec le représentant à la clientèle, ceux-ci évoquent régulièrement deux raisons, soit d'une part, le surcoût associé au GNR et, d'autre part, le fait de n'avoir aucune garantie que le GNR sera véritablement consommé par eux. Bien que Gazifère n'ait pas la capacité de diriger le GNR injecté dans son réseau à des adresses spécifiques, l'entreprise investit beaucoup d'effort pour s'approvisionner en GNR à meilleur prix. »

(nous soulignons)

Demandes :

- 5.1** Veuillez indiquer si Gazifère est en mesure d'attester que du GNR a été physiquement injecté dans son réseau en 2020.
- 5.2** Dans l'affirmative, veuillez décrire le trajet emprunté par le GNR acheté par Gazifère en 2020, du point d'injection du producteur jusqu'à la franchise de Gazifère.
- 5.3** Dans la négative, veuillez indiquer si Gazifère a informé en 2020 les acheteurs volontaires de GNR du fait qu'aucun GNR n'était présent physiquement dans son réseau de Distribution.