

**AMÉNAGEMENT DES CONDITIONS DE SERVICE ET TARIF
ET DES PROGRAMMES COMMERCIAUX
EN LIEN AVEC LA COVID-19**

1 Le 25 mars 2020, la Régie de l'énergie (la Régie) faisait parvenir une lettre à tous les distributeurs
2 et transporteurs sous sa juridiction, incluant Énergir s.e.c. (Énergir), dans laquelle elle leur
3 demandait de l'informer par voie administrative, périodiquement, des mesures mises en place
4 pour le maintien de la sécurité des réseaux, du public et de la clientèle, en lien avec la COVID-19.
5 La Régie indiquait également que cette information pourrait éventuellement être examinée dans
6 le cadre des prochains dossiers tarifaires.

7 Lors de l'audience de la Cause tarifaire 2020-2021, en réponse à une question de la Régie,
8 Énergir a indiqué qu'elle envisageait de demander à la Régie de prendre acte des
9 assouplissements liés à la COVID-19 dans le cadre du rapport annuel¹.

10 Entre le 16 mars et le 14 septembre 2020, Énergir a envoyé six lettres à la Régie pour l'informer
11 des aménagements temporaires aux *Conditions de service et Tarif* ou aux programmes
12 commerciaux qu'elle appliquerait en lien avec la COVID-19. Ces lettres sont déposées en annexe
13 au présent document.

CONCLUSION

14 **Énergir demande à la Régie de prendre acte des aménagements apportés aux *Conditions***
15 ***de service et Tarif* et aux programmes commerciaux en lien avec la COVID-19 pendant**
16 **l'année financière terminée le 30 septembre 2020.**

¹ R-4119-2020, A-0045, Notes sténographiques du 17 septembre 2020, pages 40-41.



Hugo Sigouin-Plasse, avocat

Chef de service - Réglementation et litiges

Affaires juridiques et secrétariat corporatif

Ligne directe : (514) 598-3767

Télécopieur : (514) 598-3839

Courriel : hugo.sigouin-plasse@energir.com

PAR COURRIEL

Le 16 mars 2020

M^e Véronique Dubois

Secrétaire

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Tour de la Bourse

800, Place Victoria - bureau 2.55

Montréal QC H4Z 1A2

Objet : Mesures préventives liées à la COVID-19

Chère consœur,

Énergir suit de près les directives des autorités publiques concernant les mesures préventives liées à l'écllosion de la COVID-19. C'est pourquoi des mesures préventives pour assurer la santé et la sécurité de nos employés, de notre clientèle et du public ont été déployées ces derniers jours. La situation actuelle n'affecte ni les approvisionnements, ni la distribution du gaz naturel et Énergir a mis en place son Plan de continuité et de relève des opérations (PCRO) lui permettant d'assurer la sécurité de son réseau gazier, en plus de garantir les services jugés critiques dans un contexte de personnel réduit. Ce plan vise à distancier les employés afin de minimiser la propagation de la COVID-19, tout en maintenant nos activités jugées critiques dans un contexte de personnel réduit. Notez que ce plan s'applique seulement aux employés qui ne peuvent pas faire de télétravail, et qu'il est planifié, pour le moment, pour une durée de quatre semaines.

Malgré la mise en place du PCRO, l'équipe de la direction de la Réglementation et de la tarification demeure opérationnelle compte tenu de sa capacité à offrir une prestation de travail à distance (télétravail). Il en est de même notamment de l'équipe des Affaires juridiques. Ainsi, Énergir n'entrevoit pas, pour le moment, de retard dans les dépôts attendus par la Régie au cours des prochaines semaines dans les différents dossiers actifs. Si la situation devait changer, Énergir verra évidemment à communiquer rapidement avec la Régie.

Par ailleurs, nous signalons que le déploiement du PCRO implique la fermeture du service à la clientèle d'Énergir. Cependant, une équipe réduite est disponible en tout temps pour répondre aux appels d'urgence qui ont trait à la sécurité du réseau gazier, à une perte d'alimentation en gaz naturel ou à une demande de réapprovisionnement en gaz naturel. Aussi, bien que la facturation de la clientèle soit maintenue, les volumes facturés seront estimés pour la période de déploiement du PCRO. Quant au processus de recouvrement, celui-ci sera interrompu.

Nous vous invitons à communiquer avec le soussigné pour toute question relative à la présente.

(s) Hugo Sigouin-Plasse

Hugo Sigouin-Plasse
HSP/mb



Hugo Sigouin-Plasse, avocat

Chef de service - Réglementation et litiges

Affaires juridiques et secrétariat corporatif

Ligne directe : (514) 598-3767

Télécopieur : (514) 598-3839

Courriel : hugo.sigouin-plasse@energir.com

PAR COURRIEL

Le 24 mars 2020

M^e Véronique Dubois

Secrétaire

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Tour de la Bourse

800, Place Victoria - bureau 2.55

Montréal QC H4Z 1A2

Objet : Réflexion portant sur de possibles assouplissements tarifaires – COVID19

Chère consœur,

Le 16 mars dernier, Énergir informait la Régie de l'implantation de mesures préventives liées à l'éclosion de la COVID-19. Nous indiquions notamment que le processus de recouvrement avait été suspendu. En adoptant cette mesure, qui comprend notamment l'arrêt de la facturation du supplément de recouvrement prévu à l'article 9.3 des *Conditions de service et Tarif*, Énergir a choisi d'agir rapidement, à l'instar de plusieurs acteurs de la société civile (municipalités, utilités publiques, etc.), afin d'éviter d'alourdir le fardeau financier de ses clients qui s'affairent actuellement à maintenir à flot leurs opérations face à cette crise sans précédent.

Le contexte d'urgence dans lequel cette initiative a été déployée fait en sorte que la Régie n'a pas pu l'examiner préalablement à son implantation. Énergir demeure toutefois disponible afin de répondre à toutes questions que la Régie pourrait avoir à cet égard.

Par ailleurs, l'évolution rapide de la situation pousse Énergir à réfléchir actuellement à d'autres avenues permettant de répondre aux besoins urgents de sa clientèle. Les réflexions portent notamment sur l'implantation potentielle d'assouplissements temporaires aux obligations tarifaires que doivent respecter ses clients. Cette réflexion n'est pas complétée mais le sera sous peu et, à ce moment, les solutions identifiées devront vraisemblablement être déployées dans un délai qui laisserait très peu de place à l'encadrement réglementaire habituel. Énergir doute par ailleurs que des dépôts ponctuels de multiples demandes réglementaires prioritaires et urgentes soient appropriés alors que les organisations (tant chez Énergir qu'à la Régie) mobilisent actuellement leurs effectifs afin de coordonner le maintien de leurs opérations critiques et essentielles.

Ainsi, dans le contexte actuel, Énergir croit important de pouvoir bénéficier d'une certaine marge de manœuvre afin de pouvoir adapter rapidement et temporairement ses *Conditions de services et Tarif*, et ce, sans la tenue d'un examen préalable par la Régie. Il est important

de souligner que toutes initiatives d'Énergir seraient notamment guidées par des impératifs de maintien de la sécurité de son réseau, du public et de sa clientèle.

Compte tenu de ce qui précède, et à moins d'indication contraire de la part de la Régie, Énergir propose d'informer immédiatement la Régie de toutes solutions qu'elle identifiera prochainement impliquant une adaptation de ses *Conditions de service et Tarif* et, le cas échéant, de les déployer sans délai. La Régie pourra interroger Énergir postérieurement à la réception de toutes correspondances futures à cet égard.

Nous vous invitons à communiquer avec le soussigné pour toute question relative à la présente.

Veuillez agréer, chère consœur, nos salutations distinguées.

(s) Hugo Sigouin-Plasse

Hugo Sigouin-Plasse
HSP/mb



Hugo Sigouin-Plasse, avocat

Chef de service - Réglementation et litiges

Affaires juridiques et secrétariat corporatif

Ligne directe : (514) 598-3767

Télécopieur : (514) 598-3839

Courriel : hugo.sigouin-plasse@energir.com

PAR COURRIEL

Le 7 avril 2020

M^e Véronique Dubois

Secrétaire

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Tour de la Bourse

800, Place Victoria - bureau 2.55

Montréal QC H4Z 1A2

Objet : COVID-19

Assouplissements de certaines règles prévues aux *Conditions de service et Tarif* d'Énergir

Notre dossier : 131-00753

Chère consœur,

La présente fait suite à la vôtre du 25 mars, par laquelle la Régie communiquait aux distributeurs et au transporteur ses directives concernant de possibles aménagements à leurs conditions de service et tarifs en adoptant des mesures afin d'éviter d'alourdir le fardeau financier de leurs clients qui s'affairent actuellement à maintenir à flot leurs opérations face à cette crise sans précédent.

Dans cette perspective, Énergir informe la Régie qu'elle appliquera les aménagements suivants à ses *Conditions de service et Tarif* (« CST »), lorsque des clients lui demanderont de procéder à des assouplissements leur permettant de mieux composer avec une baisse de consommation découlant de la situation actuelle.

Tarifs D₃ et D₄

L'article 15.3.5.1 des CST prévoit :

« À moins que ce ne soit pour remplacer le gaz naturel par une autre forme d'énergie le client peut, en cours de contrat, baisser son volume souscrit d'un maximum de 10 % à compter de la deuxième année et pour chaque année additionnelle. Dans le cas d'un nouveau contrat seulement, le volume souscrit doit cependant être en tout temps maintenu à au moins 75 % de son niveau initial au cours de la durée contractuelle. Le client doit donner un préavis écrit d'au moins 3 mois. »

[nous soulignons]

Énergir acceptera temporairement qu'un client puisse baisser son volume souscrit d'un maximum de 10% dès la première année de son contrat, et ce, sans devoir communiquer un préavis de 3 mois.

Tarif D₅

L'article 15.4.3.3.1 des CST prévoit notamment ce qui suit :

« À moins que ce ne soit pour remplacer le gaz naturel par une autre forme d'énergie, le client peut en cours de contrat baisser son OMA initiale d'un maximum de 20 % à compter de la deuxième année et, pour chaque année additionnelle, d'un 5 % supplémentaire. L'OMA doit cependant être en tout temps maintenue à au moins 50 % de son niveau initial au cours de la durée contractuelle. Le client doit donner un préavis écrit d'au moins trois mois pour une baisse de 20 % ou moins et d'au moins six mois pour une baisse de plus de 20 %. »

[nous soulignons]

Énergir acceptera temporairement qu'un client baisse son OMA initiale d'un maximum de 20%, et ce, dès la première année de son contrat. Les baisses d'OMA pour les années additionnelles (dont la deuxième année) devront respecter le plafond de 5%. Par ailleurs, les exigences quant à la communication d'un préavis (3 ou 6 mois) seront également temporairement levées.

Programme de fourniture à prix fixe

Avant la cause tarifaire 2017, la procédure d'adhésion au programme de fourniture à prix fixe prévoyait ce qui suit :

« Après avoir consenti un prix fixe de vente à un client, le fournisseur devra obtenir de celui-ci un engagement écrit énonçant les dispositions permettant au distributeur de vendre à ce client du gaz naturel (incluant le gaz de compression) au prix convenu avec le fournisseur pour une période donnée.

Le distributeur confirmera par écrit au client le nom du fournisseur spécifique, la date d'entrée en vigueur de l'engagement, le prix convenu et la durée de l'entente. À partir de la date de la mise à la poste de l'avis de confirmation par SCGM, le client disposera d'une période de réflexion de 15 jours de calendrier pour se soustraire à l'engagement. Ce n'est qu'à la fin de la période de réflexion que le volume journalier contractuel sera fixé, que le contrat d'achat avec le fournisseur sera signé et que les livraisons de gaz débiteront. À cet effet, la procédure détaillée est explicitée dans la preuve. » (décision D-2003-180, p. 28 et 29, nous soulignons)

Dans le cadre de la cause tarifaire 2017, la procédure d'adhésion a été modifiée de la façon suivante :

« Gaz Métro continuera d'envoyer des lettres aux clients qui signent une entente de gaz naturel à prix fixe. Cette lettre est aujourd'hui considérée comme une confirmation de l'entente avec option d'annulation si le coupon d'annulation qui est

inclus est retourné à Gaz Métro dans les 15 jours suivant l'envoi de la lettre. Toutefois Gaz Métro propose, suivant l'approbation de la Régie, que cette lettre devienne plutôt une demande de confirmation de l'entente et, conséquemment, de la volonté d'adhérer au service de fourniture à prix fixe. À cet effet, un coupon-réponse devra être retourné à Gaz Métro pour confirmer l'entente à défaut de quoi celle-ci sera annulée. Gaz Métro propose de maintenir la période actuelle de réflexion du client à 15 jours suivant l'envoi de la demande de confirmation. Les modifications proposées au texte des Conditions de services et Tarif se trouvent aux pièces Gaz Métro-10, Document 1 et Gaz Métro-11, Document 1. » (R-3970-2016, B-0027, p. 12, nous soulignons et notre emphase)

Or, compte tenu des circonstances actuelles reliées à la COVID-19, il est possible que certains clients ne puissent, en raison de l'arrêt temporaire de leurs activités, se manifester à l'intérieur du délai de 15 jours. Ainsi, Énergir acceptera, temporairement, de recevoir les confirmations des clients entre la date d'expiration du délai de 15 jours et la date d'entrée en vigueur prévue de l'entente de fourniture à prix fixe.

Également, dans l'état actuel des CST, et plus précisément de l'article 11.1.3.4, l'effet de l'annulation de l'entente en raison d'une absence de confirmation du client fait en sorte que le client doit consommer du gaz de réseau pour une durée minimale de 12 mois. Ainsi, dans l'éventualité où la réception d'une confirmation d'adhésion au programme de fourniture à prix fixe devait avoir lieu tardivement, Énergir permettra temporairement l'adhésion à ce service sans que le client aie préalablement consommé du gaz de réseau dans les 12 mois précédents.

Frais de base

Énergir a reçu des demandes de fermeture de compteurs de la part de clients qui doivent cesser temporairement leurs activités. Or, Énergir a cessé de procéder à la fermeture de compteurs puisque cette activité n'est pas essentielle au maintien des activités prioritaires définies par le décret 223-2020. Ainsi, sur une base temporaire, et malgré les termes de l'article 6.1.2 des CST, Énergir ne facturera pas les frais de base à compter de la réception de la demande de fermeture de compteur, et ce, dans la mesure où la consommation du client est minimale à compter de cette date (ex : consommation associée au maintien en fonction du pilote d'un appareil).

Nous vous invitons à communiquer avec le soussigné pour toute question relative à la présente.

Veillez agréer, chère consœur, nos salutations distinguées.

(s) Hugo Sigouin-Plasse

Hugo Sigouin-Plasse
HSP/mb



Hugo Sigouin-Plasse, avocat

Chef de service - Réglementation et litiges

Affaires juridiques et secrétariat corporatif

Ligne directe : (514) 598-3767

Télécopieur : (514) 598-3839

Courriel : hugo.sigouin-plasse@energir.com

PAR COURRIEL

Le 12 mai 2020

M^e Véronique Dubois

Secrétaire

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Tour de la Bourse

800, Place Victoria - bureau 2.55

Montréal QC H4Z 1A2

Objet : COVID-19

Assouplissements de certaines règles prévues aux *Conditions de service et Tarif* d'Énergir

Notre dossier : 131-00753

Chère consœur,

La présente fait suite à la vôtre du 25 mars, par laquelle la Régie communiquait aux distributeurs et au transporteur ses directives concernant de possibles aménagements à leurs conditions de service et tarifs en adoptant des mesures afin d'éviter d'alourdir le fardeau financier de leurs clients qui s'affairent actuellement à se maintenir à flot face à cette crise sans précédent.

Dans cette perspective, Énergir informe la Régie qu'elle appliquera les aménagements supplémentaires suivants à ses *Conditions de service et Tarif* (« CST »), lorsque des clients lui demanderont de procéder à des assouplissements leur permettant de mieux composer avec la situation actuelle.

Étalement des paiements en souffrance par mode de paiements égaux (MPÉ)

Énergir utilisera le MPÉ afin de supporter les clients en difficulté et les aider à passer à travers la crise actuelle. Ainsi, les clients qui lui en feront la demande pourront convenir avec Énergir, d'ici le 1^{er} juillet 2020, d'une mensualité minimale de 20\$. Les montants en souffrance qui excéderont cette mensualité seront ensuite étalés sur une période maximale de douze (12) mois et remboursés par l'intermédiaire du MPÉ.

Or, l'article 7.2.3 des CST prévoit notamment ce qui suit :

« Le client dont le service de gaz naturel est facturé au tarif D₁ et qui, au moment où il en fait la demande, n'a pas de solde impayé à la date d'échéance, peut bénéficier, en tout temps et sans frais additionnels, du mode de paiements égaux. » (nous soulignons)

Ainsi, la solution décrite plus haut sera déployée temporairement sans considération de la règle relative à l'absence de solde impayé.

Dépôts

L'article 8.6.1.1 des CST prévoit notamment ce qui suit :

« En cours de contrat et malgré une demande du client à cet effet, le distributeur ne peut appliquer le dépôt sur une facture de gaz naturel.

Cependant, en cas d'interruption de service pour non-paiement, tel que prévu à l'article 9.4.3, si la facture émise à la suite de l'interruption pour non-paiement est impayée à la date d'échéance, le distributeur peut, sans préjudice à ses autres droits et recours, appliquer le dépôt en argent ou le produit de la réalisation de toute garantie fournie par le client sur une facture impayée à la date d'échéance. » (nous soulignons)

Dans le contexte actuel et pour une période temporaire, Énergir appliquera le dépôt sur une facture d'un client résidentiel ou commercial qui lui en fait la demande, et ce, malgré que l'article 8.6.1.1 des CST ne permette actuellement une telle utilisation du dépôt qu'en cas d'interruption de service pour non-paiement.

Veuillez agréer, chère consœur, nos salutations distinguées.

(s) Hugo Sigouin-Plasse

Hugo Sigouin-Plasse
HSP/mb



Marie Lemay Lachance, avocate

Conseillère juridique principale

Affaires juridiques et secrétariat corporatif

Ligne directe : (514) 598-3382

Télécopieur : (514) 598-3839

Courriel : marie.lemaylachance@energir.com

PAR COURRIEL

Le 20 août 2020

M^e Véronique Dubois

Secrétaire

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Tour de la Bourse

800, Place Victoria - bureau 2.55

Montréal QC H4Z 1A2

Objet : COVID-19

Mesures d'assouplissement - Programmes commerciaux d'Énergir

Notre dossier : 131-00753

Chère consœur,

Comme Énergir l'indiquait dans sa correspondance du 24 mars 2020, l'évolution rapide de la situation pousse Énergir à réfléchir à des avenues permettant de répondre aux besoins urgents de sa clientèle. Dans sa lettre du 25 mars 2020, la Régie communiquait ses directives concernant de possibles mesures qui seraient prises par les distributeurs afin d'éviter d'alourdir le fardeau financier de leurs clients qui s'affairent actuellement à se maintenir à flot face à cette crise sans précédent. Dans cette perspective, Énergir informe la Régie de ce qui suit.

Énergir souhaite participer à la relance de l'économie québécoise en soutenant les citoyens et les entreprises dans la reprise graduelle de leurs projets. Ainsi, afin d'alléger le fardeau financier de ses clients actuels qui doivent remplacer leurs appareils, Énergir bonifiera temporairement, et exceptionnellement, l'aide financière versée dans le cadre du Programme de rétention par voie de rabais à la consommation (« PRRC »).

La bonification de l'aide versée en vertu du PRRC s'appliquera lorsqu'un client optera pour un appareil à haute efficacité couvert par un programme des marchés résidentiel et affaires du Plan global en efficacité énergétique (« PGEÉ ») d'Énergir. Plus spécifiquement, la bonification versée par le biais du PRRC sera équivalente à 50 % de l'aide financière versée en vertu du programme du PGEÉ pour lequel l'appareil se qualifie. Énergir a standardisé et calibré les aides financières bonifiées pour qu'elles respectent les critères prévus au PRRC.

Énergir souhaite, à l'aide de la bonification temporaire, surmonter les freins que la présente crise crée chez ses clients en les encourageant à choisir des équipements à haute efficacité énergétique qui leur procureront des réductions de coûts sur leurs factures à l'avenir.

Veillez agréer, chère consœur, nos salutations distinguées.

(s) Marie Lemay Lachance

Marie Lemay Lachance
MLL/mb



Hugo Sigouin-Plasse, avocat

Chef de service - Réglementation et litiges

Affaires juridiques et secrétariat corporatif

Ligne directe : (514) 598-3767

Télécopieur : (514) 598-3839

Courriel : hugo.sigouin-plasse@energir.com

PAR COURRIEL

Le 14 septembre 2020

M^e Véronique Dubois

Secrétaire

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Tour de la Bourse

800, Place Victoria - bureau 2.55

Montréal QC H4Z 1A2

Objet : Assouplissements aux Conditions de service et Tarif – COVID19

Chère consœur,

Le 16 et 24 mars dernier, Énergir informait la Régie de la suspension du processus du processus de recouvrement, en précisant que ceci incluait l'arrêt de la facturation du supplément de recouvrement prévu à l'article 9.3 des *Conditions de service et Tarif* (« CST »).

Le 31 août 2020, dans le cadre des audiences relatives au dossier R-4119-2020, les témoins d'Énergir ont indiqué que cette dernière entendait reprendre le processus de recouvrement, dont la facturation du supplément de recouvrement¹.

À cet égard, Énergir précise que, à titre d'assouplissement temporaire aux CST, et contrairement à ce que prévoit l'article 9.3, elle n'ajoutera pas de supplément de recouvrement au solde impayé à l'échéance indiquée à la facture, si le client a convenu d'une entente de paiement à l'égard de ce solde.

Nous vous invitons à communiquer avec le soussigné pour toute question relative à la présente.

Veuillez agréer, chère consœur, nos salutations distinguées.

(s) *Hugo Sigouin-Plasse*

Hugo Sigouin-Plasse

HSP/mb

¹ R-4119-2020, A-0035, NS, Vol. 1, p. 83 et 84