

GAZIFÈRE INC.
PROCESSUS D'ADHÉSION AU TARIF GNR
CAUSE TARIFAIRE 2023-2024 (PHASE 1)

Aux termes de la décision [D-2020-166](#)¹, la Régie a autorisé les modifications demandées par Gazifère aux articles 4.5.1 et 4.5.2 de ses *Conditions de service et Tarif* (ci-après « CST ») afin qu'il ne soit plus nécessaire de signer le contrat d'adhésion au Tarif GNR pour que celui-ci soit valide. À cet égard, Gazifère avait indiqué que le client continuerait de signer le contrat mais que l'acceptation, par Gazifère, se ferait sans signature, mais plutôt par courriel.

Par la présente, Gazifère souhaite modifier son processus d'adhésion et informer la Régie qu'elle ne compte plus exiger la signature du contrat par le client pour les raisons ci-après énoncées. Tout d'abord, les délais entourant la signature du contrat nuit à l'adhésion au pourcentage de GNR nécessaire pour soustraire le client d'une éventuelle socialisation. En effet, lors de l'appel avec le client, le représentant du service à la clientèle informe celui-ci de l'impact d'une possible socialisation et lui propose un pourcentage d'adhésion qui lui permettra d'éviter d'être assujéti à cette socialisation, tout en l'avisant qu'il doit signer le contrat le plus rapidement possible. Toutefois, Gazifère n'ayant pas le contrôle sur la date de signature du contrat par le client, il arrive que le client signe le contrat plusieurs semaines après sa discussion avec le représentant, faisant ainsi en sorte que le pourcentage d'adhésion choisi pourrait ne plus être suffisant pour soustraire le client à la socialisation². Cela est d'autant plus problématique lorsque le client ne souhaite pas signer le contrat par le biais d'une signature électronique. Dans ce cas, le contrat est envoyé au client par la poste et le représentant doit attendre d'obtenir la copie signée avant de procéder à l'intégration de l'adhésion dans le système de facturation. Dans cette situation, il est difficile pour le représentant de proposer un pourcentage adéquat pour soustraire le client à une éventuelle socialisation puisqu'il n'a aucun contrôle sur les délais postaux.

L'obligation de signature du contrat constitue en soi un frein à l'adhésion des clients au Tarif GNR. Depuis le lancement de l'offre GNR en septembre 2020, Gazifère a

¹ Dossier R-4122-2020, décision D-2020-166, phase 3A, paragraphe 196.

² Lorsque cette situation se produit, le représentant du service à la clientèle communique avec le client afin de l'aviser que celui-ci pourrait être sujet à payer la socialisation et lui propose de signer un nouveau contrat pour augmenter le pourcentage d'adhésion. Toutefois, aucun des clients ayant été avisés de cette option n'a décidé de signer un nouveau contrat, notamment puisque le processus d'adhésion était trop complexe. Gazifère considère donc que ce constat milite en faveur de l'allègement du processus d'adhésion actuel.

constaté que 190 contrats n'ont jamais été signés par les clients, et ce, pour différentes raisons, dont l'incompatibilité du navigateur Internet du client avec le logiciel Adobe ou le refus du client d'accepter les paramètres d'utilisation (cookies). Certains clients n'ont d'ailleurs jamais ouvert le contrat suite à l'envoi.

Gazifère rappelle que toute personne qui souhaite obtenir de l'information ou adhérer au Tarif GNR doit parler directement avec un représentant du service à la clientèle de l'entreprise. Gazifère ne propose pas de changement à cette approche. Si le client souhaite adhérer au Tarif GNR, après avoir reçu toute l'information requise, le représentant au service à la clientèle enverra sa demande à l'équipe de Gestion des contrats, laquelle évaluera si Gazifère est en mesure de répondre au besoin du client. Dans l'affirmative, sa demande sera acceptée et un courriel de confirmation lui sera transmis, accompagné du contrat en pièce jointe. Gazifère considère que cette façon de procéder n'est pas désavantageuse pour le client, puisque celui-ci recevra la même information qu'il reçoit actuellement. De plus, la politique de résiliation de Gazifère est très flexible. Le client pourrait, après avoir pris connaissance du contrat, appeler ou envoyer un courriel à Gazifère pour résilier son adhésion³.

Cette nouvelle façon de procéder ne requiert aucun changement aux CST de Gazifère, elle permettra à l'entreprise d'offrir un meilleur service-conseil à la clientèle, elle favorisera l'adhésion au Tarif GNR et allègera le travail de ses représentants au service à la clientèle. Enfin, Gazifère a mis en place différents outils pour que toute l'information sur l'adhésion au Tarif GNR soit accessible en tout temps pour les clients, notamment dans ses CST, dans la foire aux questions et dans le contrat qui joint à l'acceptation de la demande d'adhésion.

Gazifère demande donc à la Régie de prendre acte du nouveau processus d'adhésion au Tarif GNR.

³ Puisque l'adhésion au Tarif GNR débute à compter du prochain cycle de facturation du client, Gazifère dispose de la flexibilité nécessaire pour annuler l'adhésion du client au Tarif GNR si celui-ci change d'avis suite à la réception du contrat.