

RÉPONSES DE GAZIFÈRE À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE L'ACEFO

CALCUL DE L'INDICATEUR

1. **Références :** (i) B-0005, page 1, lignes 13 à 15;
(ii) B-0010, pages 2 et 3, réponse 1.1.

Préambule :

(i) « Reconduction de l'approche méthodologique permettant à Gazifère de présenter un dossier bisannuel, incluant la méthodologie aux fins de calculer l'indicateur, tel que déterminé dans la décision D-2018-090; » (Nous soulignons)

(ii) « [...] »

Gazifère est toutefois d'avis que l'introduction d'une telle formule doit s'effectuer lorsque le contexte est opportun. Or, dans le cadre de la phase 2 du dossier tarifaire 2023-2024, Gazifère demandera à la Régie d'approuver, pour l'année 2023, un budget supérieur au résultat de l'Indicateur qu'elle utilise actuellement pour faciliter le processus d'examen de ses dépenses d'exploitation.

[...] » (Nous soulignons)

Demande :

- 1.1 Veuillez concilier la position de Gazifère de la référence (i) de demander la reconduction de l'approche méthodologique aux fins de calculer l'indicateur et celle de la référence (ii) d'éventuellement demander, pour l'année 2023 un budget supérieur au résultat de l'indicateur.

Réponse 1.1 :

Aux termes de sa décision D-2017-133, la Régie approuvait¹ la proposition de Gazifère portant sur le traitement des charges d'exploitation lorsque celles-ci s'avèrent être supérieures au résultat du calcul de l'indicateur pour une année donnée :

¹ Dossier R-4003-2017, [Décision D-2017-133](#), paragraphe 49.

« Si les dépenses d'exploitation proposées sont supérieures au résultat obtenu par le biais de l'indicateur et que Gazifère est en mesure d'isoler un ou quelques éléments pouvant expliquer un tel dépassement, seuls ces éléments deviendraient un enjeu du dossier tarifaire. L'examen des dépenses d'exploitation serait en conséquence limité à ces seuls éléments. »²

Gazifère est en mesure d'isoler les éléments pouvant expliquer le dépassement de l'indicateur pour l'année 2023. Ce faisant, dans le cadre de la phase 2 du présent dossier, Gazifère proposera à la Régie de limiter à certains éléments particuliers, l'examen des charges d'exploitation de l'année 2023.

Gazifère considère que l'utilisation de l'indicateur permet d'atténuer les impacts d'un examen lourd et onéreux de son coût de service et permet d'alléger le processus d'examen de ses dépenses d'exploitation.

² Dossier R-4003-2017, [Décision D-2017-133](#), paragraphe 15.

PROCESSUS D'ADHÉSION AU TARIF GNR

2. Référence : B-0006, page 1.

Préambule :

« 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 socialisation [note de bas de page omise]. » (Nous soulignons)

Demandses :

2.1 Veuillez décrire les principes de « *pourcentage d'adhésion* » et de « *socialisation* » dont il est question à la référence et expliquer la relation entre les deux notions.

Réponse 2.1 :

Le *pourcentage d'adhésion* réfère au pourcentage choisi par le client pour son adhésion au Tarif GNR. Le client peut choisir d'attribuer un pourcentage de sa consommation au Tarif GNR variant de 1% à 100%.

La *socialisation* réfère au mécanisme approuvé par la Régie pour récupérer les coûts du gaz naturel renouvelable (« GNR ») inventu³.

Tel qu'indiqué à l'article 23.2 des Conditions de service et Tarif de Gazifère (ci-après « CST »), les clients qui, pour une année donnée, n'ont pas volontairement adhéré au tarif GNR ou n'ont pas atteint le seuil d'adhésion minimal requis, pourraient se voir facturer une charge relative à la socialisation des coûts liés au GNR inventu.

³ Dossier R-4122-2020, phase 3A, [Décision D-2020-166](#), paragraphe 139.

En conséquence, dans le cas où un client choisit un pourcentage d'adhésion insuffisant, celui-ci pourrait se voir facturer une charge reliée à la socialisation des coûts du GNR invendu.

Le délai entourant le processus de signature du contrat fait en sorte que le pourcentage choisi pourrait devenir insuffisant pour exclure un client d'une socialisation éventuelle, et ce, même si ce client a décidé d'adhérer volontairement au Tarif GNR⁴.

2.2 Veuillez déposer la documentation à laquelle le client peut accéder pour l'éclairer dans son choix d'adhérer ou non au tarif GNR.

Réponse 2.2 :

Le site Internet de Gazifère⁵ présente l'information pertinente concernant l'adhésion au Tarif GNR. Plus particulièrement, une foire aux questions est mise à la disposition des clients afin de répondre aux questions fréquentes de la clientèle⁶. Enfin, les CST de Gazifère prévoient les obligations de chaque partie en lien avec l'adhésion au Tarif GNR⁷.

Gazifère rappelle que le client doit obligatoirement discuter avec un représentant du service à la clientèle avant d'adhérer au Tarif GNR. Le représentant veille à répondre à toutes les questions du client et à l'informer du fonctionnement de l'adhésion au Tarif GNR. Si le client accepte d'adhérer au Tarif GNR, un contrat résumant les principales informations est également transmis à celui-ci. À ce propos, Gazifère réfère l'intervenant à la réponse 1.1 de la demande de renseignements numéro 1 de la FCEI déposée à la pièce GI-4, document 2.

3. Référence : B-0006, page 2.

Préambule :

« 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 adhésion [note de bas de page omise]. » (Nous soulignons)

⁴ Dossier R-4122-2020, phase 5, B-0431, [GI-68, document 1](#), page 2 et 3.

⁵ [Gaz Naturel Renouvelable - Gaz Naturel, Chauffage Gatineau - Gazifère \(gazifere.com\)](#)

⁶ [Foire aux questions – Gaz Naturel Renouvelable - Gaz Naturel, Chauffage Gatineau - Gazifère \(gazifere.com\)](#)

⁷ [Conditions-de-service-et-tarif-au-1er-juillet-2022.pdf \(gazifere.com\)](#), notamment les articles 4.10 et 23.

Demande :

- 3.1** Veuillez déposer la politique de résiliation de Gazifère mentionnée à la référence. Dans le cas où un tel document n'existe pas, veuillez décrire en détail la politique en indiquant notamment les divers moments et délais de résiliation possibles.

Réponse 3.1 :

Gazifère réfère l'intervenant aux réponses 1.3.1 et 1.3.3 de la demande de renseignements numéro 1 du RTIEÉ déposée à la pièce GI-4, document 3.