

RÉGIE DE L'ÉNERGIE
DOSSIER R-4194-2022 – CAUSES TARIFAIRES 2023-2024 DE GAZIFÈRE INC.
PHASE 1

RÉPONSES DE GAZIFÈRE À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 1
DU REGROUPEMENT POUR LA TRANSITION,
L'INNOVATION ET L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUES
(RTIEÉ)

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS RTIEÉ-1-1

Référence(s) :

- (i) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4194-2022, Témoignage de Benoit Gratton [Pièce B-005, GI-1, Document 1](#).
- (ii) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4194-2022, Processus d'adhésion au Tarif GNR [Pièce B-006, GI-2, Document 1](#).
- (iii) **GAZIFÈRE INC.** [Conditions de services et tarif au 1er juillet 2022](#).

Demande(s) :

- 1.1.1** Veuillez confirmer que dans la référence (iii) une signature est nécessaire pour un contrat de service de Gaz Naturel. Veuillez confirmer s'il s'agit d'une signature électronique ou d'un document à signer et renvoyer à Gazifère.

Réponse 1.1.1

Un contrat écrit est nécessaire uniquement dans les cas prévus à l'article 4.5.1 des Conditions de service et Tarif (ci-après « CST »), soit :

- 1° le client est facturé aux tarifs 3 à 9;**
- 2° le client est en service-T ou en service de fourniture en achat-revente dans l'Ouest;**
- 3° le client doit verser une contribution financière au distributeur;**
- 4° le client est assujéti à une obligation minimale annuelle.**

Ces contrats sont signés généralement de manière électronique.

Aucun contrat écrit n'est requis pour les clients facturés aux Tarifs 1 et 2¹. De manière générale, le client formule une demande de service par téléphone, courrier, courriel, télécopieur ou sur le site internet du distributeur².

¹ À l'exception des cas prévus à l'article 4.5.1 des CST.

Tel qu'indiqué à l'article 4.5.2 des CST, le contrat est formé lorsque Gazifère informe le nouveau client qu'il accepte sa demande de service de gaz naturel, sa demande d'adhésion aux tarifs GNR ou au moment de la signature d'un contrat écrit. L'acceptation par Gazifère a lieu par la transmission d'un courriel ou d'une lettre de confirmation.

1.1.2 Est-ce que l'exigence de la signature pour la mise en vigueur d'un contrat de service de Gaz Naturel constitue un frein à l'adhésion des clients. Si oui, pouvez-vous chiffrer ce désavantage ?

Réponse 1.1.2

Dans le cas d'une adhésion au réseau gazier, seuls les clients facturés aux Tarifs 3 à 9 doivent signer un contrat écrit. Comme ces tarifs sont habituellement applicables à des clients consommant de larges volumes et que ceux-ci doivent souscrire à un volume de consommation, l'exigence du contrat écrit ne constitue pas un frein à leur adhésion.

L'adhésion au Tarif GNR est un choix qui se distingue de l'adhésion au réseau gazier; les motivations et les contextes ne sont pas les mêmes. La proposition d'allègement de Gazifère portant sur le processus d'adhésion au Tarif GNR est motivée par certaines difficultés propres à ce processus.

1.1.3 Les références (i) et (ii) mentionnent que Gazifère souhaite modifier son processus d'adhésion et informer la Régie qu'elle ne compte plus exiger la signature du contrat par le client GNR. Confirmer qu'il s'agit de la conversion au GNR d'un client déjà existant. Si, oui, Pouvez-vous chiffrer cet avantage ?

Réponse 1.1.3

Ce processus s'appliquera à tous les clients qui décident d'adhérer au Tarif GNR, qu'il s'agisse de clients existants ou de nouveaux clients. L'avantage de cette nouvelle façon de procéder est de simplifier le processus pour la clientèle et pour les employés de Gazifère, tel que plus amplement expliqué à la pièce GI-2, document 1.

1.1.4 Pour un cas ou des nouveaux clients s'abonneraient directement à un contrat de service GNR, que propose Gazifère ? Est-ce que la possibilité que vous envisagez d'adhésion sans signature au service GNR sera limitée aux clients déjà existants en gaz naturel ?

Gazifère réfère l'intervenant à la réponse 1.1.3 de la présente demande de renseignements.

² Article 4.1.1.1 des CST

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS RTIÉE-1-2

Référence(s) :

- (i) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4194-2022, Témoignage de Benoit Gratton [Pièce B-005, GI-1, Document 1](#).
- (ii) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4194-2022, Processus d'adhésion au Tarif GNR [Pièce B-006, GI-2, Document 1](#).

Demande(s) :

- 1.2.1** Nous sommes surpris que Gazifère ait besoin d'une règle d'absence de signature qui soit spécifique au processus d'adhésion au tarif de gaz naturel renouvelable (GNR). N'existe-t-il pas déjà une pratique de Gazifère, applicable à tous ses tarifs (ou à tout le moins à ses petits et moyens clients) permettant d'éviter le besoin d'une signature à tous ses contrats d'adhésion et abonnement ? Veuillez décrire vos pratiques existantes à cet égard.

Réponse 1.2.1

Gazifère réfère l'intervenant à la réponse 1.1.1 de la présente demande de renseignements et précise à nouveau qu'elle a demandé à la Régie, par souci de transparence, de « prendre acte » de la mesure d'allègement proposée, considérant le fait que dans la décision D-2020-166³, la Régie autorisait certaines modifications à la manière de conclure l'entente pour la vente de GNR.

- 1.2.2** Lorsque l'adhésion sans signature est permise (pour l'adhésion au tarif GNR ou tout autre tarif), veuillez décrire vos pratiques actuelles et prévues de vérification de l'identité de l'adhérent (en tenant compte de vos réponses à notre question suivante sur vos pratiques permettant au client d'annuler a posteriori si l'adhésion s'est faite sans signature).

Le nouveau client doit fournir les informations obligatoires indiquées à l'article 4.2 des CST.

³ Dossier R-4122-2020, Phase 3A, Décision [D-2020-166](#), paragraphe 196

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS RTIEÉ-1-3

Référence(s) :

- (i) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4194-2022, Témoignage de Benoit Gratton [Pièce B-005, GI-1, Document 1](#).
- (ii) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4194-2022, Processus d'adhésion au Tarif GNR [Pièce B-006, GI-2, Document 1](#).
- (iii) **OFFICE OF GAS AND ELECTRICITY MARKETS (OFGEM)**, [Type of Contracts](#).

There's not normally a cooling-off period

Household energy contracts offer 14 days to cancel from the date you agree a contract if you change your mind. *Most business energy contracts don't offer this, though it is worth asking about.*

You don't need to sign an energy contract for it to be binding

You could agree a contract on the phone. *It's best to ask for all terms to be sent in writing before you agree to an offer.*

[Souligné en caractère gras par nous]

- (iv) **ONTARIO ENERGY BOARD (OEB)**, [After Signing an Energy Contract: The Right to Review Your Decision](#).

1. You must receive a copy of the contract and acknowledge receipt of it.

*The electricity retailer or gas marketer must provide you with a text-based copy of the contract, including all terms and conditions, and you must acknowledge its receipt. Otherwise, the contract will become invalid. If you enter into a contract in person, you are considered to have acknowledged receipt of the contract when you sign it. **If you enter into a contract over the internet, you are considered to have acknowledged receipt of the contract when the contract is sent to you by e-mail by the electricity retailer or gas marketer.** If you enter into a contract by mail, you are considered to have acknowledged receipt of it when you mail a signed copy of the contract back to the electricity retailer or gas marketer.*

2. You have a 10-day "cooling-off" period to review your decision.

After you acknowledge receipt of the contract, you have 10 days to cancel it. Take the time to read the contract in detail again. *Research any questions you may have, including whether entering into the contract will have an effect on any equal payment plan you might have with your utility. Be comfortable with your choice. **You may cancel the contract at any time***

during this 10-day period by contacting the company. You will not have to pay a cancellation fee and your electricity service will continue without interruption.

[Souligné en caractère gras par nous]

Demande(s) :

1.3.1 À la référence (iii), le régulateur de la Grande Bretagne précise qu'un contrat d'énergie avec un client peut être conclue par téléphone sans signature sous réserve d'une période d'annulation de 14 jours. Est-ce qu'une période d'annulation est considérée chez Gazifère dans la référence (i) et (ii) et, plus généralement, dans le cas de toute autre adhésion tarifaire sans signature ?

Réponse 1.3.1

L'article 4.10 des CST édicte les conditions de résiliation au tarif GNR :

Le client qui désire résilier son adhésion au tarif de fourniture de gaz naturel renouvelable du distributeur doit en informer ce dernier par écrit ou par téléphone au moins dix (10) jours ouvrables avant le début de son prochain cycle de facturation.

Bien qu'elle dispose d'un délai de résiliation de 10 jours ouvrables, Gazifère s'efforce de donner suite aux demandes de résiliation plus rapidement, si possible.

Dans le cas où un client adhère au service de gaz naturel et qu'il n'y a pas de contrat écrit (tarifs 1 et 2), le contrat est en vigueur jusqu'à ce qu'il soit résilié⁴. Aucune période d'annulation n'est prévue ni requise.

1.3.2 Est ce que la conclusion d'une entente par téléphone avec une période d'annulation de 14 jours, tel que cité dans la référence (iii), pourrait aussi améliorer l'adhésion au Gaz Naturel ?

Réponse 1.3.2

Gazifère réfère l'intervenant à la réponse 1.3.1 de la présente demande de renseignements et soumet que les barrières d'adhésion au service de gaz naturel ne sont pas liées au processus d'adhésion, mais plutôt aux difficultés pour le distributeur d'effectuer des raccordements rentables dans un contexte où les coûts sont en hausse et les revenus à la baisse.

⁴ Article 4.7 des CST.

1.3.3 À la référence (iv), le régulateur de l'Ontario précise qu'un contrat d'énergie avec un client peut être conclue par internet dans la mesure où une confirmation serait renvoyée par courriel et sous réserve d'une période d'annulation de 10 jours. Est-ce qu'une telle approche pourrait être considérée par Gazifère pour les contrats de Gaz Naturel ? de GNR ?

Réponse 1.3.3

En ce qui a trait au processus d'adhésion au service de gaz naturel, Gazifère réfère l'intervenant à la réponse 1.3.2 de la présente demande de renseignements. Gazifère estime que les méthodes actuellement en place sont simples, efficaces et qu'aucun changement n'est requis.

Pour l'adhésion au Tarif GNR, Gazifère rappelle que ses CST ne prévoient plus la conclusion d'un contrat écrit. L'approche proposée par Gazifère consiste à conserver l'appel téléphonique entre le client et le représentant du service à la clientèle afin d'obtenir une confirmation verbale à l'effet que celui-ci souhaite adhérer au Tarif GNR, et ce, après avoir reçu toutes les informations nécessaires pour prendre une décision éclairée. Par la suite, Gazifère transmet un courriel de confirmation au client, auquel est joint le contrat. Dans l'éventualité où le client souhaite résilier son adhésion à la suite de la lecture du contrat ou pour toute autre raison, celui-ci doit en informer Gazifère au moins dix jours avant le début du prochain cycle de facturation. Gazifère estime que ce préavis constitue une politique de résiliation adéquate, simple et peu préjudiciable pour sa clientèle.

Gazifère s'efforce de donner suite aux demandes de résiliation plus rapidement, si possible. Gazifère possède d'ailleurs une plus grande flexibilité pour modifier l'adhésion des clients au Tarif GNR au cours d'un premier cycle de facturation, soit avant l'émission de la première facture. En effet, pendant cette période, le système de facturation permet facilement de modifier ou de résilier une adhésion, sans conséquence pour le client. Le système de facturation limite cependant la possibilité d'effectuer des changements en cours de cycle lors des cycles de facturation subséquents. Dans ce contexte, le délai de dix jours pour annuler une adhésion est important, afin de permettre à l'équipe de Gazifère de traiter les demandes reçues avant le début du prochain cycle de facturation.

Gazifère estime que le libellé actuel de la clause 4.10 des CST n'est donc pas problématique.