

---

**Demande d’approbation du plan d’approvisionnement et demandes de modification  
des tarifs de Gazifère inc. à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 et du 1<sup>er</sup> janvier 2024**

**DOSSIER R-4194-2022**

---

**PROCESSUS D’ADHÉSION AU GNR**

**Question 1 :**

**Références:**

- (i) B-0022, p. 6, réponse 2.1.1

**Préambule :**

- (i) « 2.1 La Régie comprend que l’entrée en vigueur du contrat est déterminée sur la base de la date de l’acceptation par Gazifère de la demande d’adhésion au Tarif GNR du client (référence (i)). Veuillez préciser comment Gazifère établit la date d’entrée en vigueur de l’engagement en l’absence de signature, tel que proposé à la référence (ii).

Réponse 2.1 :

Les clients qui désirent adhérer au Tarif GNR formulent leur demande dans le cadre d’un échange téléphonique avec un représentant du service à la clientèle de Gazifère. Gazifère accepte la demande du client par l’envoi d’un courriel de confirmation<sup>4</sup>, accompagné du contrat. Le contrat est donc formé à la date de transmission du courriel de confirmation. La date d’entrée en vigueur de l’engagement du client (date d’entrée en vigueur du Tarif GNR) est, pour sa part, établie de commun accord entre le client et le distributeur lors de l’appel téléphonique. Cette date sera également indiquée dans le courriel de confirmation transmis au client et correspond généralement au début d’un prochain cycle de facturation.

<sup>4</sup> Une lettre de confirmation est envoyée aux clients qui n’ont pas accès aux courriels électroniques. » (Nous soulignons)

**Questions :**

- 1.1 Relativement à la référence (i), veuillez produire un exemple du courriel de confirmation qui sera transmis au client et du contrat l’accompagnant.

**Réponse 1.1 :**

Conformément à la proposition d'allègement de Gazifère, le courriel de confirmation de même que le contrat devront être ajustés pour ne plus recourir à la signature du client. Gazifère ne dispose donc pas de l'information, telle que demandé par l'intervenant.

Le contrat et le courriel de confirmation mentionnés ci-dessus seraient cependant composés des éléments suivants :

**Contrat**

- Description de l'objet du contrat;
- Formation et entrée en vigueur du contrat;
- Reconnaissance par le client, notamment que :
  - Le contrat vise l'adhésion au Tarif GNR et non pas la consommation de GNR;
  - L'estimation effectuée par Gazifère quant au coût du GNR n'est fournie qu'à titre indicatif;
  - Si Gazifère ne dispose pas d'assez de GNR pour satisfaire la demande, elle peut transférer la consommation du client au tarif régulier<sup>1</sup>.
- Références aux Conditions de service et Tarif de Gazifère;
- Durée du contrat.

**Courriel de confirmation :**

- Confirmation de l'acceptation de la demande d'adhésion au Tarif GNR;
- Référence au contrat en pièce jointe et à la politique de résiliation;
- Confirmation du pourcentage d'adhésion choisi et de l'impact estimé sur la facture du client;
- Date d'entrée en vigueur du Tarif GNR;
- Coordonnées d'une personne-ressource chez Gazifère;
- Référence aux Conditions de service et Tarif de Gazifère.

1.2 Veuillez commenter la possibilité que le client dispose d'un délai de 30 jours pour prendre connaissance du contrat écrit et annuler son adhésion au Tarif GNR. Si votre réponse diffère selon que le prochain cycle de facturation soit entamé ou non ou selon d'autres circonstances, veuillez faire les distinctions qui s'imposent.

**Réponse 1.2 :**

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

---

<sup>1</sup> Article 4.10 des CST