DOMINIQUE NEUMAN
AVOCAT
1535, RUE SHERBROOKE OUEST
REZ-DE-CHAUSSÉE, LOCAL KWAVNICK
MONTRÉAL (QUÉ.) H3G 1L7
TÉL. 514 849 4007
COURRIEL energie @ mlink.net
MEMBRE DU BARREAU DU QUÉBEC

Montréal, le 18 juillet 2022

Me Véronique Dubois, Secrétaire de la Régie
Régie de l'énergie
800 Place Victoria
Bureau 255
Montréal (Qué.) H4Z 1A2

Re: Dossier RDÉ R-4194-2022, Phase 1 (Causes tarifaires 2023-2024 de Gazifère inc.). V01JS
Demande de renseignement no. 1 à *Gazifère inc.* par Regroupement pour la transition, l'innovation et l'efficacité énergétiques (RTIEÉ).

Chère Consœur,

Il nous fait plaisir de déposer ci-après la demande de renseignements no. 1 à *Gazifère inc.* par *Regroupement pour la transition, l'innovation et l'efficacité énergétiques (RTIEÉ)* au présent dossier.

Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous vous prions, Chère Consœur, de recevoir l'expression de notre plus haute considération.

Dominique Neuman, LL.B.
Procureur de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)*

p.j.
c.c. La demanderesse et les intervenants, par le *Système de dépôt électronique de la Régie (SDÉ)*.

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

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 1 À GAZIFÈRE INC.

PAR LE
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.

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 ?

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 ?

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 ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS RTIEÉ-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.

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).

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 ?

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 ?

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 ?

_____