C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-4194-2022
PHASE 1

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

CAUSES TARIFAIRES 2023 ET 2024 DE GAZIFÈRE INC.

GAZIFÈRE Inc.
Demanderesse

-et-

REGROUPEMENT POUR LA TRANSITION, L'INNOVATION ET L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUES (RTIEÉ),
un Regroupement comprenant les organismes suivants : l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)*, *Stratégies Énergétiques (S.É.),* le *Groupe d'Initiatives et de Recherches Appliquées au Milieu (GIRAM)* et *Énergie solaire Québec (ÉSQ)*
Intervenant

DÉBUT DE L'EXAMEN DES CAUSES TARIFAIRES 2023 ET 2024 DE GAZIFÈRE INC.

COMMENTSAIRES DU RTIEÉ EN PHASE 1

Jean Schiettekatte, Consultant en énergie
André Bélisle
Me Dominique Neuman, LL.B., Procureur

Regroupement pour la transition, l'innovation et l'efficacité énergétiques (RTIEÉ)

Le 29 juillet 2022

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION 1

1 - LE DOSSIER BISANNUEL ET LA RECONDUCTION DE CERTAINES MÉTHODOLOGIES ET PRATIQUES 2

2 - L'ALLÈGEMENT DU PROCESSUS D'ADHÉSION AU TARIF DE GAZ NATUREL RENOUVELABLE 6

3 - CONCLUSION 13

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

Les numéros réfèrent à la présente Phase 1, puis au chapitre du présent mémoire.

RECOMMANDATION NO. 1-1.1
LE DOSSIER BISANNUEL ET LA RECONDUCTION DE CERTAINES MÉTHODOLOGIES ET PRATIQUES

Tel que déjà énoncé, le RTIEÉ est favorable à l'allégement réglementaire et au principe d'une cause tarifaire bisannuelle. Nous ne sommes toutefois pas convaincus qu'il soit approprié, pour 2023-2024, de calquer sans nuances les méthodes approuvées par la décision D-2018-090 à 2019-2020 au présent groupe de 2 ans 2023-2024, tel qu'il appert de ce qui suit.

Étant donné que **le taux d'inflation prévisionnel** sert ici non pas à fixer les tarifs mais uniquement à fixer le seuil minimal en-deçà duquel les charges n'ont pas à faire l'objet d'un examen spécifique par la Régie, il est préférable (vu les grandes fluctuations dans les prévisions d'inflation, la forte inflation étant désormais contrebalancée par un risque de récession) d'errer en utilisant **une prévision d'inflation du côté faible des prévisions d'inflation pour 2023 telle que 2% ou 3%**. Ainsi, si, lorsque les charges prévues pour 2023 seront soumises, elles reflètent une inflation supérieure à ce taux plus faible, il sera toujours loisible à la Régie de les accepter généreusement si elles ne font que refléter l'inflation plus élevée que les prévisions, mieux à jour, annonceront alors. Mais si au contraire l'inflation qui sera alors prévue demeure effectivement faible, alors nous aurons eu raison d'être prudents dans le calcul de l'indicateur.

Par ailleurs, il ne nous semble pas souhaitable de décider aujourd'hui que nous allons utiliser **pour l'an 2 (2024)** le même taux d'inflation établi pour l'an 1 (2023) pour l'indicateur. La détermination de ce taux d'inflation prévisionnel devrait être effectuée alors que nous seront plus proches de l'année 2024.

Les **CFR des programmes commerciaux** devront aussi être mis à jour tel que décidé dans la Décision D-2018-090, parag. 95-98.

Nous ne nous opposons pas à la reconduction temporaire du taux de rendement sur l'avoir de l'actionnaire et de la structure de capital.

Nous proposons exceptionnellement, pour les rapports annuels de Gazifère inc. de 2023 et de 2024, **que le manque à gagner ne soit pas assumé seul par Gazifère inc. mais plutôt partagé à 50%-50% avec la clientèle vu l'incertitude plus grande**.

RECOMMANDATION NO. 1-1.2
LE CALENDRIER DE TRAVAIL

Le RTIEÉ pas d'objection au report en Phase 3 l'examen du Processus d'allégement réglementaire (PAG) de même que la réalisation de l'étude sur l'allocation des coûts entre compagnies affiliées.

Nous notons que le calendrier envisagé par Gazifère à B-0005, GI-1 Doc.1 page 6 est déjà dépassé (les activités prévues en mai 2022 n'ont pas eu lieu) et que la description des 3 phases du présent dossier omet d'y placer **les demandes nouvelles** d'investissements supérieurs au seuil annoncées à B-0005, GI-1 Doc.1 page 6.

RECOMMANDATION NO. 1-2
L'ALLÈGEMENT DU PROCESSUS D'ADHÉSION AU TARIF DE GAZ NATUREL RENOUVELABLE

Le RTIEÉ appuie la demande de Gazifère de préciser dorénavant aux Conditions de service qu'un contrat écrit, signé, de Tarif GNR n'est requis dans aucun cas car :

a) L'article actuel 4.10 des CST sur le Tarif GNR ne fait que mentionner l'obligation de conclure une « entente » sans qu'il soit obligatoire qu'elle soit écrite. Il ne fait pas partie, en soi, de la liste des cas requérant un contrat écrit selon l'article 4.5.1. Toutefois, les grands clients visés par l'article 4.5.1 pourraient aussi s'avérer être des adhérents au Tarif GNR et donc être sujets, par interprétation, à l'obligation d'un contrat écrit.

b) Gazifère dispose donc déjà de toute la latitude juridique lui permettant d'accepter l'adhésion d'un client GNR selon les modes déjà prévus à l'article 4.1.1.1 de ses Conditions de service sans nécessité d'un contrat écrit pour les « petits » clients non visés par l'article 4.5.1. Mais il se peut que les Conditions de service auraient pu être interprétées comme requérant un tel contrat écrit d'un « grand » client visé par l'article 4.5.1.

c) Il sera donc bienvenu de spécifier dorénavant aux CST que nel n'est pas le cas.

d) Nous applaudissions évidemment l'avantage que cet assouplissement apportera au processus d'adhésion au Tarif GNR, dans l'intérêt de tous.

L'ANNULATION OU LA RÉSILIATION D'ADHÉSION

Tout en reconnaissant la souplesse de la **clause de résiliation, à dix jours d'avis**, de l'article 4.10 des CST, nous soumettons respectueusement qu'il serait plus sage de spécifier aussi le **droit d'annulation d'adhésion (donc rétroactive)** puisqu'il existe déjà dans le Code civil en cas rare de vice de consentement, fraude (usurpation d'identité électronique), etc. Certes, même si ce droit du Code civil n'est pas inscrit aux CST, il existera toujours. Mais pour faciliter les discussions avec le Service à la clientèle, il est plus simple de l'y inscrire. Nous nous en remettons donc à la Régie à cet égard, en notant qu'il s'agit là d'une problématique non limitée à l'adhésion au Tarif GNR mais touchant toute adhésion. Mais nous notons aussi que d'autres distributeurs énergétiques codifient explicitementr un droit d'annulation rétroactive d'une adhésion (mais évidemment, selon notre compréhension, en payant le service qui aurait éventuellement été obtenu dans l'interim avant annulation).

PRÉSENTATION

1 - Gazifère inc. a logé au présent Dossier R-4194-2022, sa demande tarifaire B-0002 pour 2023 et 2024 auprès de la Régie de l'énergie.

2 - En Phase 1 de cette demande, la Régie est saisie des aspects suivants (Décision D-2022-075, parag. 2) :

a. la reconduction des ajustements aux méthodologies et pratiques approuvées pour les fins d'un dossier bisannuel;
b. la reconduction temporaire du taux de rendement sur l'avoir de l'actionnaire et de la structure de capital;
c. la reconduction du mécanisme de partage des excédents de rendement et des manques à gagner pour les années tarifaires 2023 et 2024;
d. le réaménagement du calendrier de travail du Distributeur;
e. l'allègement du processus d'adhésion au tarif de gaz naturel renouvelable (GNR et Tarif GNR).

3 - La présente constitue les représentations du *Regroupement pour la transition, l'innovation et l'efficacité énergétiques (RTIEÉ)* en cette Phase 1 de ce dossier.

1

LE DOSSIER BISANNUEL ET LA RECONDUCTION DE CERTAINES MÉTHODOLOGIES ET PRATIQUES

4 - Tel que déjà énoncé, le RTIEÉ est favorable à l'allégement réglementaire et au principe d'une cause tarifaire bisannuelle.

5 - Nous ne sommes toutefois pas convaincus qu'il soit approprié, pour 2023-2024, de calquer sans nuances les méthodes approuvées par la décision D-2018-090 à 2019-2020 au présent groupe de 2 ans 2023-2024, tel qu'il appert de ce qui suit.

6 - Pour ce qui est du taux d'inflation prévu aux fins du calcul de l'indicateur de charges au-delà duquel ces charges feront l'objet d'un examen au mérite par la Régie :

- La Régie ne peut ignorer les grandes fluctuations dans la prévision de l'inflation en cette période post-pandémique; la forte inflation devient désormais contrebalancée par le risque d'une récession. La Régie a donc connaissance d'office que la marge d'erreur d'une prévision de l'inflation est plus grande qu'usuellement.

  Étant donné que le taux d'inflation sert ici non pas à faixer les tarifs mais uniquement à fixer le seuil minimal en-deçà duquel les charges n'ont pas à faire l'objet d'un examen spécifique par la Régie, il est préférable d'errer en utilisant une prévision d'inflation du côté faible des prévisions d'inflation pour 2023 tel que 2% ou 3%. Ainsi, si, lorsque les charges prévues pour 2023 seront soumises, elles reflètent une inflation supérieure à ce taux plus faible, il sera toujours loisible à la Régie de les accepter généreusement si elles ne font que refléter l'inflation plus élevée que les prévisions, mieux à jour, annonceront alors. Mais si au contraire l'inflation qui sera alors prévue demeure effectivement faible, alors nous aurons eu raison d'être prudents dans le calcul de l'indicateur.

- Par ailleurs, il ne nous semble pas souhaitable de décider aujourd'hui que nous allons utiliser pour l'an 2 (2024) le même taux d'inflation établi pour l'an 1 (2023) pour l'indicateur. La détermination de ce taux d'inflation prévisionnel devrait être effectuée alors que nous seront plus proches de l'année 2024.

7 - Les CFR des programmes commerciaux devront aussi être mis à jour tel que décidé dans la Décision D-2018-090, parag. 95-98.

8 - Nous ne nous opposons pas à la reconduction temporaire du taux de rendement sur l'avoir de l'actionnaire et de la structure de capital.

9 - Compte tenu de l'incertitude plus grande pour 2023 et 2024 quant à la justesse des prévisions économiques, nous nous demandons s'il n'y a pas lieu d'être plus généreux envers Gazifère en cas de manque à gagner par rapport aux prévisions pour ces deux années. Ceci évitera à Gazifère d'être absoluement obligée de couper en cours d'année des charges (sans que ces coupures soient requises) aux seules fins d'éviter d'assumer elle-même la totalité des manques à gagner; on sait que les dépenses non essentielles – ce qui peut inclure des dépenses favorables à l'environnement – sont parfois celles qui se font couper en de telles situations.

Le mode de partage s'établit actuellement comme suit :

> *[33] Le mode de partage des trop-perçus approuvé pour l'année 2020 prévoit que les premiers 100 points de base au-dessus du rendement autorisé sont partagés à 50 % / 50 % entre le Distributeur et les clients. Au-delà des 100 premiers points de base, le partage de l'excédent de rendement est de 25 % pour le Distributeur et de 75 % pour les clients. Tous les manques à gagner sont à la charge du Distributeur.* [1]
>
> Source : **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-4122-2020, Phase 4, Décision D-2021-147, par. 33.

[1] **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-4032-2018, Phase 1, Décision D-2018-090, p. 24, par. 83. NDLR : Voir aussi **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3924-2015, Décision D-2015-120, p. 45, par. 153.

> [87] Par conséquent, la Régie autorise la prolongation pour les années tarifaires 2021 et 2022 de l'application du mécanisme de partage des excédents de rendement et des manques à gagner approuvés aux termes de la décision D-2015-120 et reconduit par les décisions D-2017-028 et D-2018-090. [2]
>
> Source : **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-4122-2020, Phase 1A, Décision D-2020-104, parag. 87.

Nous proposons donc exceptionnellement, pour les rapports annuels de Gazifère inc. de 2023 et de 2024, que le manque à gagner ne soit pas assumé seul par Gazifère inc. mais plutôt partagé à 50%-50% avec la clientèle vu l'incertitude plus grande.

10 - Nous logeons donc la recommandation suivante :

RECOMMANDATION NO. 1-1.1
LE DOSSIER BISANNUEL ET LA RECONDUCTION DE CERTAINES MÉTHODOLOGIES ET PRATIQUES

Tel que déjà énoncé, le RTIEÉ est favorable à l'allégement réglementaire et au principe d'une cause tarifaire bisannuelle. Nous ne sommes toutefois pas convaincus qu'il soit approprié, pour 2023-2024, de calquer sans nuances les méthodes approuvées par la décision D-2018-090 à 2019-2020 au présent groupe de 2 ans 2023-2024, tel qu'il appert de ce qui suit.

Étant donné que **le taux d'inflation prévisionnel** sert ici non pas à fixer les tarifs mais uniquement à fixer le seuil minimal en-deçà duquel les charges n'ont pas à faire l'objet d'un examen spécifique par la Régie, il est préférable (vu les grandes fluctuations dans les prévisions d'inflation, la forte inflation étant désormais contrebalancée par un risque de récession) d'errer en utilisant **une prévision d'inflation du côté faible des prévisions d'inflation pour 2023 telle que 2% ou 3%**. Ainsi, si, lorsque les charges prévues pour 2023 seront soumises, elles reflètent une inflation supérieure à ce taux plus faible, il sera toujours loisible à la Régie de les accepter généreusement si elles ne font que refléter l'inflation plus élevée que les prévisions, mieux à jour, annonceront alors. Mais si au contraire l'inflation qui sera alors prévue demeure effectivement faible, alors nous aurons eu raison d'être prudents dans le calcul de l'indicateur.

[2] Dossiers R-3924-2015, Décision D-2015-120, p. 45, par. 153, R-3969-2016 Phase 2, Décision D-2017-028, p. 15, par. 29 et R-4032-2018 Phase 1, Décision D-2018-090, p. 24, par. 83.

Par ailleurs, il ne nous semble pas souhaitable de décider aujourd'hui que nous allons utiliser **pour l'an 2 (2024)** le même taux d'inflation établi pour l'an 1 (2023) pour l'indicateur. La détermination de ce taux d'inflation prévisionnel devrait être effectuée alors que nous seront plus proches de l'année 2024.

Les **CFR des programmes commerciaux** devront aussi être mis à jour tel que décidé dans la Décision D-2018-090, parag. 95-98.

Nous ne nous opposons pas à la reconduction temporaire du taux de rendement sur l'avoir de l'actionnaire et de la structure de capital.

Nous proposons exceptionnellement, pour les rapports annuels de Gazifère inc. de 2023 et de 2024, **que le manque à gagner ne soit pas assumé seul par Gazifère inc. mais plutôt partagé à 50%-50% avec la clientèle vu l'incertitude plus grande**.

11 - En ce qui concerne le calendrier de travail, nous n'avons pas d'objection au report en Phase 3 l'examen du Processus d'allégement réglementaire (PAG) de même que la réalisation de l'étude sur l'allocation des coûts entre compagnies affiliées.

Nous notons que le calendrier envisagé par Gazifère à B-0005, GI-1 Doc.1 page 6 est déjà dépassé (les activités prévues en mai 2022 n'ont pas eu lieu) et que la description des 3 phases du présent dossier omet d'y placer les **demandes nouvelles** d'investissements supérieurs au seuil annoncées à B-0005, GI-1 Doc.1 page 6. Nous invitons Gazifère à déposer des versions modifiées à ces égards.

RECOMMANDATION NO. 1-1.2
LE CALENDRIER DE TRAVAIL

Le RTIEÉ pas d'objection au report en Phase 3 l'examen du Processus d'allégement réglementaire (PAG) de même que la réalisation de l'étude sur l'allocation des coûts entre compagnies affiliées.

Nous notons que le calendrier envisagé par Gazifère à B-0005, GI-1 Doc.1 page 6 est déjà dépassé (les activités prévues en mai 2022 n'ont pas eu lieu) et que la description des 3 phases du présent dossier omet d'y placer les demandes nouvelles d'investissements supérieurs au seuil annoncées à B-0005, GI-1 Doc.1 page 6.

2

L'ALLÈGEMENT DU PROCESSUS D'ADHÉSION AU TARIF DE GAZ NATUREL RENOUVELABLE

12 - Gazifère propose d'alléger le processus d'adhésion par les clients au tarif GNR, notamment en n'exigeant plus la signature du contrat par le client.

13 - Le RTIEÉ soumet en premier lieu que les Conditions de service de Gazifère inc. permettent déjà la simple demande d'adhésion par téléphone, courrier, courriel, télécopieur ou sur le site Internet du distributeur (art. 4.1.1.1), sauf par exception dans les cas de contrat écrit vus plus loin.

En droit civil, toute entente verbale ou écrite (y compris des échanges de courriels) constitue un contrat.

Gazifère nous confirme comment elle exprime son acceptation à une demande d'adhésion autre que par contrat écrit :

> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4194-2022, Phase 1, Pièce B-0014, GI-4, Doc. 3, Réponse 1.1.1 de Gazifère au RTIEÉ :
>
> *Aucun contrat écrit n'est requis pour les clients facturés aux Tarifs 1 et 2 [Note dans le texte : À l'exception des cas prévus à l'article 4.5.1 des CST.]. De manière générale,* ***le client formule une demande de service par téléphone, courrier, courriel, télécopieur ou sur le site internet du distributeur*** *[Note dans le texte : Article 4.1.1.1 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****.*

[Souligné en caractère gras par nous]

14 - Un contrat écrit n'est requis que dans les cas suivants (et même en un tel cas, la signature est usuellement électronique selon **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4194-2022, Phase 1, Pièce B-0014, GI-4, Doc. 3, Réponse 1.1.1 de Gazifère au RTIEÉ :

> *4.5.1 Le contrat est écrit dans les cas suivants :*
> *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 assujetti à une obligation minimale annuelle.*

L'article actuel 4.10 sur le Tarif GNR ne fait que mentionner l'obligation de conclure une « entente » sans qu'il soit obligatoire qu'elle soit écrite. Il ne fait pas partie, en soi, de la liste des cas requérant un contrat écrit selon l'article 4.5.1. Toutefois, les grands clients visés par l'article 4.5.1 pourraient aussi s'avérer être des adhérents au Tarif GNR et donc être sujets, par interprétation, à l'obligation d'un contrat écrit.

Gazifère dispose donc déjà de toute la latitude juridique lui permettant d'accepter l'adhésion d'un client GNR selon les modes déjà prévus à l'article 4.1.1.1 de ses Conditions de service sans nécessité d'un contrat écrit pour les « petits » clients non visés par l'article 4.5.1. Mais il se peut que les Conditions de service auraient pu être interprétées comme requérant un tel contrat écrit d'un « grand » client visé par l'article 4.5.1.

15 - Il sera donc bienvenu de préciser dorénavant aux Conditions de service qu'un contrat écrit de Tarif GNR n'est requis dans aucun cas.

Nous sommes en accord avec Gazifère qui précise, en réponse à notre question 1.1.2 à la référence ci-dessus :

> *« L'adhésion au Tarif GNR est un choix qui se distingue de l'adhésion au réseau gazier »*

Gazifère précise, en réponse 1.1.3 à nos questions :

> *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.*

16 - Nous applaudissions évidemment l'avantage que cet assouplissement apportera au processus d'adhésion au Tarif GNR, dans l'intérêt de tous.

17 - Dans notre Demande de renseignements no. 1 à Gazifère, nous nous sommes inquiétés quant à la possibilité pour un client d'annuler (donc rétroactivement) son adhésion au Tarif GNT s'il s'apperçoit d'une erreur à loccasion de ce processus non écrit d'adhésion.

Gazifère ne prévoit pas explicitement de processus d'annulation d'adhésion dans ses *Conditions de service*. Ceci dit, ce droit d'annulation (à supposer qu'un client désire l'utilisert) existe déjà selon le Code civil dans les rares cas de vice de consentement, fraude (Usurpation d'identité électronique), etc.

Mais Gazifère nous rassure en rappelant que, de toute manière (en plus du Code civil qui existe déjà), l'article 4.10 *in fine* permet déjà un processus simple de résiliation (donc non rétroactive) par écrit ou téléphone par le client de son adhésion au Tarif GNR. Ces modes

couvrent donc déjà tous les modes de communication que ceux déjà prévus pour l'adhésion selon l'article 4.1.1.1 vu plus haut :

> *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.*

Gazifère soumet de plus, dans **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4194-2022, Phase 1, Pièce B-0014, GI-4, Doc. 3, Réponse 1.3.3 de Gazifère au RTIEÉ, que ce processus de résiliation non rétroactive est suffisant :

> **RÉPONSE 1.3.3 DE GAZIFÈRE AU RTIEÉ**
>
> *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.*
>
> *[Souligné en caractère gras par nous]*

18 - Tout en reconnaissant la souplesse de la clause de résiliation à dix jours d'avis de l'article 4.10 des CST, nous soumettons respectueusement qu'il serait plus sage de spécifier aussi le droit d'annulation d'adhésion (donc rétroactive) puisqu'il existe déjà dans le Code civil en cas rare de vice de consentement, fraude (Usurpation d'identité électronique), etc. Certes, même si ce droit du Code civil n'est pas inscrit aux CST, il existera toujours. Mais pour faciliter les discussions avec le Service à la clientèle, il est plus simple de l'y inscrire. Nous nous en remettons donc à la Régie à cet égard, en notant qu'il s'agit là d'une problématique non limitée à l'adhésion au Tarif GNR mais touchant toute adhésion.

Nous notons que d'autres distributeurs énergétiques expriment dans leurs Conditions de service le droit d'un client d'annuler rétroactivement une adhésion qui n'a pas été conclue par contrat écrit signé (mais évidemment, selon notre compréhension, en payant le service qui aurait éventuellement été obtenu dans l'interim avant annulation) :

> **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]*

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]

19 - Nous logeons donc la recommandation suivante :

RECOMMANDATION NO. 1-2
L'ALLÈGEMENT DU PROCESSUS D'ADHÉSION AU TARIF DE GAZ NATUREL RENOUVELABLE

Le RTIEÉ appuie la demande de Gazifère de préciser dorénavant aux Conditions de service qu'un contrat écrit, signé, de Tarif GNR n'est requis dans aucun cas car :

a) L'article actuel 4.10 des CST sur le Tarif GNR ne fait que mentionner l'obligation de conclure une « entente » sans qu'il soit obligatoire qu'elle soit écrite. Il ne fait pas partie, en soi, de la liste des cas requérant un contrat écrit selon l'article 4.5.1. Toutefois, les grands clients visés par l'article 4.5.1 pourraient aussi s'avérer être des adhérents au Tarif GNR et donc être sujets, par interprétation, à l'obligation d'un contrat écrit.

b) Gazifère dispose donc déjà de toute la latitude juridique lui permettant d'accepter l'adhésion d'un client GNR selon les modes déjà prévus à l'article 4.1.1.1 de ses Conditions de service sans nécessité d'un contrat écrit pour les « petits » clients non visés par l'article 4.5.1. Mais il se peut que les Conditions de service auraient pu être interprétées comme requérant un tel contrat écrit d'un « grand » client visé par l'article 4.5.1.

c) Il sera donc bienvenu de spécifier dorénavant aux CST que nel n'est pas le cas.

d) Nous applaudissions évidemment l'avantage que cet assouplissement apportera au processus d'adhésion au Tarif GNR, dans l'intérêt de tous.

L'ANNULATION OU LA RÉSILIATION D'ADHÉSION

Tout en reconnaissant la souplesse de la **clause de résiliation, à dix jours d'avis**, de l'article 4.10 des CST, nous soumettons respectueusement qu'il serait plus sage de spécifier aussi le **droit d'annulation d'adhésion (donc rétroactive)** puisqu'il existe déjà dans le Code civil en cas rare de vice de consentement, fraude (usurpation d'identité électronique), etc. Certes, même si ce droit du Code civil n'est pas inscrit aux CST, il existera toujours. Mais pour faciliter les discussions avec le Service à la clientèle, il est plus simple de l'y inscrire. Nous nous en remettons donc à la Régie à cet égard, en notant qu'il s'agit là d'une problématique non limitée à l'adhésion au Tarif GNR mais touchant toute adhésion. Mais nous notons aussi que d'autres distributeurs énergétiques codifient explicitementr un droit d'annulation rétroactive d'une adhésion (mais évidemment, selon notre compréhension, en payant le service qui aurait éventuellement été obtenu dans l'interim avant annulation).

3

CONCLUSION

20 - Pour l'ensemble de ces motifs, nous invitons la Régie à accueillir les recommandations exprimées au présentes.

21 - Le tout, respectueusement soumis.

_____