

**MODIFICATIONS AU TEXTE DES
CONDITIONS DE SERVICE ET TARIF**

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
1 MODIFICATIONS À LA SECTION <i>CONDITIONS DE SERVICE</i>	3
1.1 Chapitre 1 – Application	4
1.1.1 Article 1.2 – Information	4
1.2 Chapitre 9 – Recouvrement	4
1.2.1 Article 9.4.1 – Avis de recouvrement	4
2 MODIFICATIONS À LA SECTION <i>TARIF</i>	5
2.1 Chapitre 11 – Fourniture	5
2.1.1 Article 11.1.3.5.4 – Préavis de sortie	5
2.2 Chapitre 14 – Distribution.....	5
2.2.1 Article 14.3.5 – Obligation minimale annuelle (OMA)	5
2.2.2 Article 14.3.4 – Révision du volume souscrit	7
2.2.3 Article 14.5.2.2.1 – Taux unitaires pour les volumes livrés en territoire	7
CONCLUSION.....	8

INTRODUCTION

1 Ce document présente les modifications qu'Énergir, s.e.c. (Énergir) souhaite apporter aux
2 versions française et anglaise des *Conditions de service et Tarif*.

3 Les pièces Énergir-S, Documents 1 et 2 refléteront l'ensemble des propositions d'Énergir
4 énumérées dans le présent document lorsqu'elles seront déposées. Les modifications sont
5 présentées sur la base du texte des *Conditions de service et Tarif* au 1^{er} décembre 2024, en
6 vigueur le 8 mai 2025.

1 MODIFICATIONS À LA SECTION CONDITIONS DE SERVICE

7 Depuis plusieurs années, Énergir a entrepris une transition vers la facture électronique dans le
8 cadre de son engagement à réduire l'utilisation de papier. Cette initiative a été accueillie
9 favorablement par de nombreux clients, facilitant ainsi les échanges et les communications entre
10 Énergir et sa clientèle.

11 En novembre 2024, Énergir a été confrontée à la grève de Postes Canada, ce qui a généré des
12 perturbations importantes au niveau du service à la clientèle. L'envoi des factures aux clients
13 ainsi que des avis de recouvrement a été compromis. Malgré le fait qu'environ 70 % des clients
14 d'Énergir aient opté pour la facture électronique, les avis de recouvrement continuent d'être
15 transmis par courrier postal, conformément aux modalités des *Conditions de service et*
16 *Tarif* (CST).

17 Afin de pallier cette situation et de renforcer l'efficacité des communications avec sa clientèle,
18 Énergir propose de modifier l'article 9.4.1 de ses CST. Ces modifications visent à permettre
19 l'envoi des avis de recouvrement directement via le portail client en ligne pour les clients ayant
20 souscrit à la facture électronique.

21 Également, Énergir propose une modification à l'article 1.2 afin de tenir compte du fait qu'Énergir
22 n'imprime plus de version papier de ses CST.

1.1 CHAPITRE 1 – APPLICATION

1.1.1 Article 1.2 – Information

1 L'article 1.2 des CST prévoit que le distributeur achemine une copie papier des CST à la
2 demande des clients. En raison de la très faible demande des clients, Énergir a cessé de
3 produire des impressions systématiques. Dans ce contexte, Énergir suggère de retirer
4 l'obligation d'informer les clients du fait qu'ils peuvent obtenir une copie des CST sans
5 frais. Malgré ce qui précède, Énergir confirme que les CST pourront être imprimées et
6 transmises aux clients qui en feront la demande, et ce, sans frais :

7 *« Le distributeur informe ses clients quant aux présentes conditions de service et à*
8 *l'application des divers services et tarifs. De plus, lors de l'entrée en vigueur de nouvelles*
9 *conditions de service ou de nouveaux tarifs, le distributeur en informe ses clients par écrit.*
10 *Il les informe également de la disponibilité de différents tarifs, et de leur droit de bénéficier*
11 *du tarif de distribution le plus avantageux. ~~et d'obtenir, sans frais, une copie des Conditions~~*
12 *~~de service et Tarif~~ »*

1.2 CHAPITRE 9 – RECOUVREMENT

1.2.1 Article 9.4.1 – Avis de recouvrement

13 Énergir propose de modifier le libellé de l'article 9.4.1 pour lui permettre d'acheminer de
14 manière électronique les avis de recouvrement aux clients inscrits à la facture
15 électronique. Énergir propose de libeller l'article de la façon suivante :

16 1. Rappel

17 *Lorsqu'une facture demeure impayée après la date d'échéance, le distributeur envoie par*
18 *écrit un rappel ~~à l'adresse de facturation~~ au client selon son mode de correspondance*
19 *choisi ou procède à un rappel téléphonique.*

20 2. Avis final

21 *En cas de non-paiement de la facture à la suite du rappel, le distributeur envoie un avis*
22 *final écrit au client selon son mode de correspondance choisi, dans le cadre d'un envoi*
23 *distinct, ~~à l'adresse de facturation~~ en utilisant un moyen d'envoi dont il pourra faire la*
24 *preuve. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel peut*
25 *être interrompu.*

26 [...]

2 MODIFICATIONS À LA SECTION TARIF

2.1 CHAPITRE 11 – FOURNITURE

2.1.1 Article 11.1.3.5.4 – Préavis de sortie

1 À l'article 11.1.3.5 des CST, il est mentionné qu'Énergir peut accepter un client qui
2 souhaite consommer du gaz de source renouvelable à l'intérieur du préavis d'entrée
3 demandé. Cette précision n'est pas présente lors de la sortie du client à ce service. Pour
4 assurer une cohérence avec la modalité d'adhésion au gaz de source renouvelable,
5 Énergir propose de modifier l'article de préavis de sortie de la manière suivante :

« 11.1.3.5.4 Préavis de sortie

6
7 *Le client qui ne désire plus se prévaloir du tarif de fourniture de gaz de source renouvelable*
8 *du distributeur doit en informer ce dernier par écrit au moins 60 jours à l'avance. [À l'intérieur](#)*
9 *du préavis demandé, le client ne pourrait se retirer du tarif de fourniture de gaz de source*
10 *renouvelable du distributeur que s'il était possible pour le distributeur de l'accepter.*
11 *Toutefois, un client engagé avec le distributeur dans un contrat pour une quantité et une*
12 *durée prédéterminées ne peut se retirer du tarif de fourniture de gaz de source*
13 *renouvelable ou diminuer la portion de sa consommation sujette à ce tarif avant la fin de*
14 *son contrat.*

15 *Les modalités prévues au présent article ne s'appliquent pas aux adresses de service*
16 *visées par l'article 4.3.5. »*

2.2 CHAPITRE 14 – DISTRIBUTION

2.2.1 Article 14.3.5 – Obligation minimale annuelle (OMA)

17 Dans le cadre de la Cause tarifaire 2023-2024 (R-4213-2022), Énergir soumettait
18 certaines modifications au texte des *Conditions de service et Tarif* (CST) au sujet de
19 certaines obligations minimales annuelles (OMA).

20 À l'occasion de celles-ci, et en cours de processus réglementaire, une erreur s'est
21 malencontreusement glissée dans le texte des CST et perdue dans les versions
22 actuellement en vigueur du document.

Erreur

23 Énergir soumet que l'article 14.3.6 *Obligation minimale annuelle (OMA)* relatif au service
24 de distribution des tarifs D₃-D₄ a indûment été retiré des CST par la décision D-2023-134.

1 Les textes des CST approuvés par cette décision étant entrés en vigueur au
2 1^{er} décembre 2023, Énergir soumet que cet article y est absent depuis ce moment.

3 Dans cette décision, la Régie de l'énergie (Régie) approuvait les versions révisées des
4 pièces Énergir-S, Document 1 (B-0358) et Énergir-S, Document 2 (B-0363), qu'Énergir
5 déposait en réponse à une demande de la Régie dans sa décision D-2023-127 (décision
6 sur le fond). Dans celles-ci, et contrairement aux versions précédentes de ces pièces
7 (B-163 et B-0164), l'article 14.3.6 y était supprimé, alors qu'Énergir ne demandait aucune
8 modification à cet article dans le dossier et que la Régie ne s'était pas non plus prononcée
9 sur une modification relative à celui-ci.

Contexte

10 Ces décisions ont été rendues dans le cadre de la Cause tarifaire 2023-2024, dans
11 laquelle Énergir proposait, entre autres, la mise en place d'une mesure visant à stabiliser
12 les revenus provenant d'éventuels clients qui adopteraient un profil de consommation dit
13 d'appoint. Plus précisément, Énergir proposait de mettre en place une OMA (*OMA –*
14 *Clients utilisant le gaz naturel comme source d'énergie d'appoint*) qui couvrirait les
15 services de distribution, de transport et d'équilibrage.

16 Dans sa décision D-2023-127, la Régie approuvait la proposition d'Énergir et les
17 modifications aux CST qui l'accompagnaient, telles que présentées à la section 4 de la
18 pièce B-0227, Énergir-Q, Document 2. Énergir proposait, entre autres, de regrouper sous
19 le même article (*14.2.4 Obligations minimales annuelles (OMA)*) les deux OMA relatives
20 au service de distribution qui seraient dorénavant en vigueur au tarif D₁, dans le cas où
21 sa proposition était approuvée.

22 Les articles 14.3.6 et 14.2.4.1 étant très similaires, Énergir soumet qu'il y a eu confusion
23 entre ceux-ci au moment de produire les versions révisées des pièces Énergir-S,
24 Document 1 et Énergir-S, Document 2. Le premier a été interprété comme étant une
25 répétition indue du second, alors qu'en réalité, les deux ne se rapportent pas au même
26 tarif de distribution, et a ainsi été supprimé.

Modifications proposées

1 Afin de corriger l'erreur et rétablir l'article relatif à l'obligation minimale relative aux tarifs
2 D₃-D₄, Énergir propose deux modifications au texte des CST aux versions française et
3 anglaise.

4 Énergir propose de remettre intégralement l'article supprimé en modifiant sa numérotation
5 afin de refléter la version actuelle des CST :

14.3.5 OBLIGATION MINIMALE ANNUELLE (OMA)

7 Le distributeur peut convenir, avec un client dont l'adresse de service est nouvellement
8 raccordée au réseau de distribution ou avec un client qui bénéficie d'une aide financière,
9 d'une OMA pour toute la durée du contrat. Si les volumes utilisés au courant de l'année
10 contractuelle à des fins de facturation au service de distribution du client sont inférieurs à
11 son OMA, il sera facturé pour le volume déficitaire au moindre du prix moyen du tarif de
12 distribution payé au cours des 12 mois de l'année contractuelle ou du prix moyen du tarif
13 de distribution résultant de la facturation du volume déficitaire réparti uniformément sur
14 l'année contractuelle.

2.2.2 Article 14.3.4 – Révision du volume souscrit

14.3.4.1 Par le client

15 Énergir propose également d'ajuster la référence à cet article (qui n'a pas été supprimé)
16 qui se trouve à l'article 14.3.4.1 :

18 « **14.3.4.1 Par le client**

19 [...]

20 *Nonobstant ce qui précède, le client est tenu de respecter, le cas échéant, les conditions*
21 *de l'obligation minimale annuelle convenue en vertu des articles 4.3.4 et 14.3.65. »*

2.2.3 Article 14.5.2.2.1 – Taux unitaires pour les volumes livrés en territoire

22 Pour assurer une cohérence entre les noms des régions qu'Énergir utilise à l'interne avec
23 les noms des régions administratives du Québec, Énergir propose de modifier le nom de
24 la zone de consommation Bécancour pour Mauricie.

25 « Pour chaque m³ de volume livré en territoire, les taux unitaires applicables sont les
26 suivants, selon la zone de consommation :

Zone de consommation	Taux (¢/m³)
Bécancour Mauricie	0,000
Estrie	0,000
Montérégie	0,000
Québec	0,000
Saguenay	0,000

CONCLUSION

1 **Énergir demande à la Régie d'approuver les modifications aux CST proposées au présent**
2 **document.**