



Le 12 août 2020

**Adina Georgescu**  
Ligne directe : 514.871.5494  
acgeorgescu@millerthomson.com

**PAR COURRIEL**

Me Véronique Dubois  
Secrétaire  
RÉGIE DE L'ÉNERGIE  
800, Place Victoria - Bureau 2.55  
Montréal (Québec) H4Z 1A2

**OBJET :** Allègement de certaines règles prévues aux *Conditions de service et Tarif*  
(ci-après « **CST** ») de Gazifère inc. (ci-après « **Gazifère** »)  
Notre dossier : 111216.0096

---

Chère consoeur,

La présente fait suite à la vôtre du 25 mars 2020, laquelle portait sur les directives de la Régie concernant de possibles aménagements aux conditions de service et tarifs des distributeurs et du transporteur permettant d'alléger le fardeau financier de la clientèle face aux impacts importants et imprévisibles de la pandémie de la Covid-19.

Le 27 mars dernier, Gazifère informait la Régie de la mise en place, pour une période indéterminée, de certaines mesures d'allègement relatives à ses CST. Ces mesures visaient notamment à exempter les comptes en souffrance des frais d'intérêts normalement applicables, à interrompre la transmission d'avis de recouvrement et à exclure l'interruption de service pour les clients en défaut de paiement.

Le 15 mai dernier, avec la prolongation des mesures mises en place par les autorités publiques afin de limiter les risques liés à la pandémie, Gazifère informait la Régie de son intention d'appliquer une mesure additionnelle d'allègement, ayant pour effet d'exempter certains clients de leur obligation minimale mensuelle due en vertu de l'article 6.1.2 des CST.

Afin d'accompagner ses clients se trouvant en défaut de paiement en raison de la pandémie vers un retour à la normale progressif, Gazifère prévoit mettre en place une approche de communication, laquelle est différente de celle prévue aux articles 9.1 et 9.4 de ses CST, afin d'encourager la mise en place d'ententes de paiement permettant la régularisation graduelle de la situation.

Cette approche en trois étapes prévoit les démarches suivantes :

### Étape 1

Un message serait inscrit sur la facture transmise aux clients en défaut de paiement pour les aviser de la possibilité de conclure une entente de paiement avec Gazifère et pour les inviter à communiquer avec le distributeur.

### Étape 2

Dans un envoi séparé de la facture, une lettre d'accompagnement serait transmise aux clients en défaut de paiement invitant ceux-ci à communiquer avec Gazifère pour discuter d'une entente de paiement.

### Étape 3

Un message vocal serait envoyé aux clients en défaut de paiement par appel automatisé transmis à l'extérieur des heures de bureau (soir et fin de semaine), afin d'inviter les clients difficilement joignables pendant la journée à communiquer avec Gazifère pour discuter d'une entente de paiement.

Gazifère souligne par ailleurs que les mesures d'allègement annoncées par Gazifère dans le cadre de nos correspondances des 27 mars et 15 mai demeurent en place.

Veuillez agréer, chère consoeur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

MILLER THOMSON sencrl



Adina Georgescu  
ACG/

c.c. (par courriel seulement)  
Me Paule Hamelin (ACIG)  
Me Marc Bishai (GRAMÉ)  
Me Pierre-Olivier Charlebois (FCEI)  
Me Steve Cadrin (ACEF de l'Outaouais)  
Me Dominique Neuman (S.É.-AQLPA)

