

## **GAZIFÈRE INC.**

### **DEMANDE DE MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE ET TARIF (CI-APRÈS : « CST »)**

#### **CAUSE TARIFAIRE 2021-2022 (PHASE 3)**

Le présent document a pour objectif de décrire les modifications proposées aux CST de Gazifère.

#### **1. Obligation minimale mensuelle**

##### **a. Enjeux**

Gazifère propose une modification à l'article 6.1.2 de ses CST afin de ne plus être dans l'obligation de facturer l'obligation minimale mensuelle aux clients dont l'appareil de mesurage est fermé et scellé. Chaque année, quelques clients, principalement ceux ayant seulement un foyer comme appareil alimenté au gaz naturel, demandent à Gazifère de fermer leur compteur puisqu'ils n'utilisent pas leur appareil. Afin de respecter ses CST, Gazifère est actuellement obligé de facturer l'obligation minimale mensuelle à ces clients. Cette situation amène un certain mécontentement de la part de la clientèle visée puisque, de leur point de vue, elle se retrouve à payer pour un service inutilisé. La seule solution permettant d'éviter à ces clients de payer l'obligation minimale mensuelle est de retirer complètement le compteur, limitant ainsi toute possibilité éventuelle d'utilisation de l'appareil alimenté au gaz naturel par les propriétaires actuels et futurs, ce qui n'est pas dans l'intérêt de Gazifère. L'entreprise souhaite donc permettre aux clients n'utilisant pas leur appareil au gaz naturel et dont l'appareil de mesurage est fermé et scellé, de ne plus payer l'obligation minimale mensuelle.

Gazifère estime que cette situation aura très peu d'impact sur ses revenus puisque peu de clients font cette demande annuellement. L'entreprise estime qu'environ 30 clients par année pourraient profiter du changement proposé. Il y aura également plusieurs avantages indirects pour Gazifère, dont une économie de temps pour les employés du département du crédit, souvent appelés à gérer ces dossiers délicats. De plus, Gazifère estime que ces clients seront plus satisfaits des services offerts par l'entreprise. Enfin, cela permettra de ne pas retirer entièrement l'appareil de mesurage du gaz, permettant ainsi à un futur locataire ou propriétaire d'utiliser les services de Gazifère, le cas échéant.

Afin de pallier aux pertes de revenus découlant de ce changement, Gazifère a revu à la hausse les frais de remise en service prévus à l'article 24.1.1.3 de ses CST. Gazifère souhaite ainsi éviter qu'il soit avantageux pour un client de fermer son appareil de mesurage les mois où son équipement au gaz naturel est inutilisé afin d'éviter de payer l'obligation minimale mensuelle. Aucune révision de ces frais n'a été effectuée depuis plusieurs années et il appert que les frais actuellement facturés selon les CST ne représentent plus les coûts réels de l'entreprise.

### **b. Analyse des coûts de remise en service**

Le tableau ci-dessous résume les frais de remise en service en se basant sur les coûts actuels de Gazifère en 2019.

	Nombres de clients	Total \$	Moyenne \$
<b>Résidentiel</b>			
Ouverture	404	24 244.31 \$	60.01 \$
Fermeture	510	30 279.86 \$	59.37 \$
<b>Coût total</b>		<b>54 524.17\$</b>	<b>119.38 \$</b>
<b>Commercial</b>			
Ouverture	25	2 845.87 \$	113.83 \$
Fermeture	39	2 223 \$	57 \$
<b>Coût total</b>		<b>5 068.87</b>	<b>170.83\$</b>

Les coûts présentés dans le tableau ci-dessus incluent les coûts des sous-contractants de Gazifère responsables de l'ouverture et de la fermeture des compteurs (en se basant sur l'année 2019), de même qu'une partie du salaire des employés de Gazifère qui doivent effectuer la gestion de ces demandes. Pour établir le montant du salaire, Gazifère a identifié le temps habituellement consacré à traiter les demandes de fermeture et de remise en service et l'a multiplié par le salaire moyen d'un employé du service du crédit, responsable de traiter ce type de demande.

Par la suite, un second calcul a été effectué afin de valider si la révision des coûts constitue un incitatif suffisant pour dissuader le client de fermer son compteur pendant les mois d'inutilisation. Ce calcul est basé sur le scénario où un client utilise son appareil seulement 4 mois par année, ce qui arrive fréquemment pour les clients dotés uniquement d'un foyer au gaz naturel. En appliquant un facteur de rehaussement qui soit dissuasif, soit de 150%, Gazifère considère que les frais de remise en service

devraient être au minimum de 120\$, permettant d'éviter que des clients profitent indûment du changement proposé.

$$8 \text{ mois} * 10.05 \$ (\text{obligation minimale mensuelle}) * 150\% = 120.06 \$$$

### c. Propositions

Pour refléter ces propositions, Gazifère recommande des modifications à l'article 6.1.2 de ses CST, lesquels sont présentés à la pièce GI-23, document 2 (version française) et à la pièce GI-23, document 3 (version anglaise). Ces modifications peuvent être résumées comme suit :

- i. Gazifère propose que le deuxième paragraphe de l'article 6.1.2 des CST soit rédigé de la façon suivante :

*« Lorsque le client demande au distributeur de fermer et sceller l'appareil de mesurage, l'obligation minimale mensuelle prévue à la section III du présent document n'est plus facturée à partir de la date de fermeture convenue entre le client et le distributeur. »*

Gazifère tient à souligner qu'il s'agit du même libellé que celui retrouvé à l'article 6.1.2 des CST d'Énergir.

- ii. De plus, Gazifère propose de fixer, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, des frais de remise en service à 170\$ pour les clients au tarif 1 et à 120\$ pour les clients au tarif 2. Gazifère propose d'introduire ces modifications à l'article 24.1.1.3 de ses CST :

*« Les frais prévus aux articles 2.1.1, 4.4.1 et 9.5 sont les suivants :*

*1° 170 \$ pour les clients au tarif 1;*

*2° 120 \$ pour les clients au tarif 2;*

*3° les frais réels pour les autres clients. »*

## 2. Obligation minimale annuelle – programme commercial

Dans le cadre du programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur commercial, un client participant qui reçoit une aide financière est assujéti, conformément à l'article 12.2.3.1 des CST, à une obligation minimale annuelle, dans la mesure où celui-ci ne consomme pas le volume annuel minimal prévu à l'article 12.2.3.2. Or, Gazifère estime qu'un client ne devrait pas être pénalisé dans un cas où l'écart résulte de la mise en place d'une mesure d'efficacité énergétique, notamment le remplacement d'un équipement au gaz naturel pour un modèle plus efficace.

Dans le cadre de la phase 1B du présent dossier, le GRAME avait d'ailleurs recommandé<sup>1</sup> à Gazifère d'étudier la possibilité d'introduire de la flexibilité dans l'application de l'obligation minimale annuelle afin de tenir compte de l'effet de l'efficacité énergétique sur la consommation d'un client. Gazifère souhaite toutefois que la flexibilité offerte ne se limite pas aux mesures financées dans le cadre du Plan directeur ou du PGEÉ.

Gazifère propose donc une modification à l'article 12.2.3.4 de ses CST, tel que présenté à la pièce GI-23, documents 2 et 3. L'article se lirait comme suit :

*« Le volume annuel déficitaire est facturé au taux unitaire applicable lors de la détermination de l'aide financière. Toutefois, dans le cas où le volume annuel déficitaire est relié directement à la mise en place d'une mesure d'efficacité énergétique, notamment le remplacement d'un appareil au gaz naturel, aucune pénalité ne sera facturée au client. »*

Pour s'assurer que le volume déficitaire est réellement attribuable à la mise en place d'une mesure d'efficacité énergétique, Gazifère veillera à demander au client une preuve d'installation de la mesure et s'assurera, par le biais d'une analyse de consommation, que l'écart de consommation se situe dans un ordre de consommation acceptable pour le type de mesure et le type de client.

---

<sup>1</sup> Dossier R-4122-2020, C-GRAME-0009, Commentaires du GRAME dans le cadre de la phase 1B du 14 août 2020, page 9 de 15.

### **3. Gaz naturel renouvelable**

#### **a. Résiliation par téléphone.**

Selon l'article 4.10, paragraphe 5, des CST, un client désirant se retirer du tarif GNR doit procéder par écrit. Considérant que cette façon de faire pourrait s'avérer contraignante, Gazifère souhaite élargir cet article afin de permettre à un client de se retirer du tarif GNR par téléphone. Une confirmation, par courriel, serait par la suite envoyée au client afin de confirmer sa résiliation. Gazifère propose donc une modification de l'article 4.10, paragraphe 5, tel que présenté à la pièce GI-23, documents 2 et 3 :

*« 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. »*

#### **b. Forme du contrat.**

Selon l'article 4.5.1 alinéa 2 des CST, un contrat écrit doit être conclu lorsque le client est facturé selon l'un des tarifs de fourniture de gaz naturel renouvelable. Gazifère souhaiterait toutefois disposer d'une plus grande flexibilité quant à la manière de conclure l'entente la liant au client pour la vente de gaz naturel renouvelable. En effet, les contrats écrits prévus à l'article 4.5.1 exigent d'être signés par Gazifère, ce qui, dans le cadre de la vente de gaz naturel renouvelable, pourrait occasionner des délais d'adhésion non souhaitables. Gazifère propose donc que l'acceptation, par Gazifère, de la demande d'adhésion du client au tarif GNR puisse se faire plus simplement, soit sans signature et par courriel. Conséquemment, Gazifère propose les modifications suggérées aux articles 4.5.1 et 4.5.2 des CST, telles que présentées à la pièce GI-23, documents 2 et 3.

### **4. Autres modifications**

Gazifère a constaté qu'un numéro d'article n'avait pas été modifié suite à l'ajout de la section portant sur gaz naturel renouvelable dans le cadre du dossier R-4113-2019. La référence à l'article 24.2.1 se retrouvant à l'article 25.1.1 aurait dû être modifiée et remplacée par l'article 25.2.1. Gazifère propose donc d'effectuer cette modification, tel qu'indiqué à la pièce GI-23, documents 2 et 3.