



EB-2011-0226

AVIS DE REQUÊTE

ENBRIDGE GAS DISTRIBUTION INC.

COÛTS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE ET DU SYSTÈME D'INFORMATION CLIENTS

Enbridge Gas Distribution Inc. (« Enbridge ») a déposé une demande datée du 20 juin 2011 (la « demande ») auprès de la Commission de l'énergie de l'Ontario (la « Commission ») en vertu de l'article 36 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, L.O. 1998, chapitre 15, Annexe B, et ses modifications, visant l'obtention d'une ou de plusieurs ordonnances autorisant ses frais liés au service à la clientèle et au système d'information clients pour la période de 2013 à 2018. La Commission a assigné à cette requête le numéro de dossier EB-2011-0226. La décision de la Commission relativement à cette requête pourrait avoir un effet sur l'ensemble des clients d'Enbridge.

Enbridge a proposé de récupérer les montants suivants, par le biais des tarifs, pour les coûts liés au service à la clientèle et au système d'information clients (en millions de dollars) :

2013	2014	2015	2016	2017	2018
120,9 \$	123,0 \$	125,2 \$	127,4 \$	129,7 \$	132,0 \$

Ces montants représentent une augmentation d'environ 20 millions de dollars relativement au montant que la société s'attendait à payer pour les coûts liés au service à la clientèle et au système d'informations client en 2012 et actuellement autorisé par la Commission. S'ils sont autorisés par la Commission, les montants proposés se traduiront par une augmentation sur la facture des consommateurs. Le service à la clientèle comprend la facturation, la perception, les paiements et le soutien à la clientèle. Le système d'informations client est le système informatisé sur lequel s'appuie le service à la clientèle.

Enbridge a joint des documents à l'appui de sa requête.

Cette requête sera examinée par le biais d'une audience écrite ou orale à déterminer.

Pour consulter la requête de Enbridge

Il est possible de consulter un exemplaire de la requête et des documents afférents aux bureaux de la Commission, à l'adresse ci-dessous, ou sur le site Web de la Commission, au : http://www.rds.ontarioenergyboard.ca/webdrawer/webdrawer.dll/webdrawer/search/rec&sm_udf10=eb-2011-0226&sortd1=rs_dateregistered&rows=200.

Il est également possible de prendre connaissance de ces documents aux bureaux de Enbridge, à l'adresse indiquée ci-dessous ou sur son site Web, au <http://www.enbridge.com>.

Comment participer

Vous pouvez participer à l'instance en demandant le statut d'intervenant ou d'observateur, ou en déposant une lettre d'intervention :

1. **Les intervenants** participent activement à l'instance (en soumettant des questions écrites, en présentant des preuves, en apportant des arguments ou en contre-interrogeant un ou plusieurs témoins lors d'une audience orale). Vous devez présenter votre requête de statut d'intervenant dans une lettre d'intervention, laquelle doit parvenir à la Commission au plus tard **10 jours** après la signification ou la publication du présent avis. La lettre d'intervention doit fournir les renseignements suivants :
 - a. une description de la façon dont vous êtes, ou pourriez être, touché par les résultats de l'instance;
 - b. si vous représentez un groupe, une description du groupe et de ses membres;
 - c. si vous avez l'intention de chercher à obtenir un remboursement des coûts auquel vous pourriez avoir droit.
2. **Les observateurs** ne participent pas activement à une instance, mais ils reçoivent les documents produits par la Commission. Les observateurs peuvent recevoir sans frais les documents émis par la Commission. Vous pouvez demander le statut d'observateur dans une lettre d'intervention, laquelle doit parvenir à la Commission au plus tard **10 jours** après la signification ou la publication du présent avis.
3. **Les lettres de commentaires** doivent parvenir à la Commission au plus tard **30 jours** après la signification ou la publication du présent avis. Toutes les lettres de commentaires seront versées au dossier public et feront l'objet des conditions concernant les renseignements personnels précisées ci-dessous. Ceci signifie que les lettres pourront être consultées aux bureaux de la Commission et seront affichées sur le site Web de la Commission.

VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SONT TRAITÉS EN FONCTION DE LA FAÇON DONT VOUS CHOISISSEZ DE PARTICIPER À L'INSTANCE :

- **Intervenants** – tout ce que déposez auprès de la Commission, y compris votre nom et vos coordonnées, sera accessible au public (c.-à-d., le dossier public et le site Web de la Commission).
- **Lettres de commentaires ou observateurs** – la Commission retire toute information personnelle (autre que commerciale) de la lettre de commentaires ou de la demande de statut d'observateur (p. ex., adresse, numéros de télécopieur et de téléphone, courriel de la personne); toutefois, votre nom et le contenu de la lettre de commentaires ou de la demande de statut d'observateur feront partie du dossier public.

Dépôt d'information par les intervenants

Si vous avez déjà un identificateur d'utilisateur, veuillez présenter votre demande d'intervention dans le portail Web de la CEO au <https://www.errr.ontarioenergyboard.ca>. En outre, vous devez faire parvenir deux exemplaires imprimés à l'adresse indiquée ci-dessous.

Si vous n'avez pas d'identificateur d'utilisateur, veuillez consulter la section Services de dépôt automatique sur le site Web de la Commission, et remplir une demande d'identificateur et de mot de passe. Pour obtenir des renseignements sur la manière de déposer des documents et la règle d'affectation des noms, veuillez consulter les directives RESS dans la section e-Filing Services (en anglais seulement) du site, au <http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Industry>.

La Commission accepte également les interventions par courriel envoyées à l'adresse indiquée ci-dessous. Vous devez également faire parvenir deux exemplaires imprimés à l'adresse indiquée ci-dessous. Ceux qui n'ont pas d'accès à l'Internet doivent présenter leur demande d'intervention en format PDF ou sur un CD, ainsi que deux exemplaires sur papier.

Vous voulez de plus amples renseignements?

Pour plus de renseignements sur la façon de participer, veuillez visiter le site Web de la Commission, au <http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Industry/Regulatory+Proceedings/Hearings/Participating+in+a+Hearing> ou joindre la Commission en composant sans frais le 1 888 632-6273

Comment joindre la Commission ou Enbridge Gas Distribution Inc.

Veuillez indiquer le numéro de dossier **EB-2011-0226** dans la ligne « objet » de votre courriel ou l'en-tête de votre lettre. Il est également important d'indiquer votre nom, votre adresse postale, votre numéro de téléphone et, le cas échéant, votre adresse électronique ainsi que votre numéro de télécopieur. Toutes les communications doivent être adressées à l'attention de la secrétaire de la Commission à l'adresse ci-dessous, et doivent nous parvenir au plus tard à 16 h 45 le jour convenu.

ADRESSES

Commission de l'énergie de l'Ontario
C.P. 2319
27^e étage
2300, rue Yonge
Toronto (Ontario) M4P 1E4
Attention : Secrétaire de la Commission
Dépôts : <https://www.errr.ontarioenergyboard.ca>

Courriel : boardsec@ontarioenergyboard.ca
Tél. : 1 888 632-6273 (sans frais)
Télééc. : 416 440-7656

Enbridge Gas Distribution Inc.
500, chemin Consumers
Toronto (Ontario) M2J 1P8
Attention : Norm Ryckman

Courriel : egdregulatoryproceedings@enbridge.com
Tél. : 416 495-5499
Télééc. : 416 495-6072

Avocat du requérant :
David Stevens
Aird & Berlis LLP
C.P. 754
Bureau 1800 181, rue Bay
Toronto (Ontario) M5J 2T9

Courriel : dstevens@airdberlis.com
Tél. : 416 865-7783
Télééc. : 416 863-1515

IMPORTANT

SI VOUS NE DEMANDEZ PAS À PARTICIPER CONFORMÉMENT AU PRÉSENT AVIS, LA COMMISSION PROCÉDERA EN VOTRE ABSENCE ET VOUS NE RECEVREZ PLUS D'AVIS CONCERNANT LA PRÉSENTE.

FAIT à Toronto, le 26 juillet 2011

COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

Original signé par

Kirsten Walli
Secrétaire de la Commission