

**RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE D'INFORMATION**

**Origine :** Demande de renseignements en date du 30 août 2000

**Demandeur :** Option consommateurs

---

**Question 3** Référence : SCGM-2 doc. 1 Introduction, p. 9, ligne 8 et  
Texte des Tarifs, p. 96

*SCGM désire rendre le texte des tarifs complets et réduire les contrats à leur plus simple expression.*

- 3.1. Un ou des documents explicatifs des obligations contractuelles contenues aux tarifs seront-ils remis aux clients résidentiels lors de la signature du contrat ou de la facturation. Si oui, comment?
  - 3.2. Ces obligations contractuelles seront-elles expliquées d'une autre façon que par la simple remise du contrat au client avant son engagement contractuel envers SCGM? Si oui, comment?
  - 3.3. Ces mêmes obligations contractuelles seront-elles répétées au client à d'autres occasions et ces modifications ultérieures seront-elles transmises au client. Si oui, comment?
- 

**Réponse**

**3.1** Le nouveau client convient toujours avec le distributeur, par l'entremise de son représentant, du tarif qui lui est le plus avantageux. Les tarifs sont alors présentés aux clients, y compris les clauses d'obligation minimale contractuelle lorsque celles-ci existent. De façon générale, il n'y a pas de contrat pour les clients du tarif 1.

Le tarif 1, habituellement applicable aux clients résidentiels, comprend une obligation minimale quotidienne clairement décrite au tarif. Lorsque les clients du tarif 1 font face à une obligation minimale annuelle, celle-ci est spécifiquement convenue et distinctement contractée avec le distributeur, car elle provient soit d'un programme d'aide financière ou soit d'une condition préalable à la fourniture du service. Cette OMA est alors expliquée au client par un représentant de l'entreprise ou de ses partenaires.

Le dégroupement des tarifs ne change rien à tout ce processus pour les clients résidentiels.

**3.2** Les tarifs et les contrats convenus sont toujours discutés avec les clients. Les clients résidentiels demeurent toujours libres en tout temps de poser des questions additionnelles s'ils en sentent le besoin pour comprendre les contrats et les tarifs.

**3.3** Tant qu'il n'y a rien de modifié, un contrat signé, le cas échéant, avec un client demeure en

---

vigueur. Le client peut s'y référer régulièrement. Lorsque des modifications sont apportées aux tarifs affectant les obligations minimales contractuelles, les clients sont toujours avisés par encart de facturation ou par lettre, selon le cas. Lorsqu'un client ne respecte pas ses obligations minimales contractuelles, il reçoit une ou des factures additionnelles de la part du distributeur. Il arrive toutefois que les représentants préviennent à l'avance les clients lorsque ces derniers se dirigent progressivement vers la non atteinte d'une obligation minimale annuelle.