

CODE DE CONDUITE DES AGENTS DE COMMERCIALISATION DE GAZ

*Règles prescrites conformément à la partie III de
la Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*

Commission de l'énergie de l'Ontario

2 mars 1999

Table des matières

1.	INTRODUCTION	1
1.1	Définitions	1
1.2	Interprétation	3
1.3	Objet du Code	3
1.4	Entrée en vigueur	3
2.	NORMES ET PRINCIPES	5
2.1	Pratiques de commercialisation	5
2.2	Identification	7
2.3	Renseignements que doit garder l'agent de commercialisation de gaz	7
2.4	Confidentialité des renseignements remis par des consommateurs	8
2.5	Conditions énoncées dans une proposition de contrat	9
2.6	Contrats	10
2.7	Renouvellement des contrats	11
2.8	Cession et attribution des contrats	11
2.9	Processus de règlement des plaintes adressées par des consommateurs	12
2.10	Inobservation du Code	12

1. INTRODUCTION

1.1 Définitions

Sauf indication contraire prescrite par le contexte, le Code adopte les définitions suivantes :

« *Loi* » s'entend de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.

« contrat d'agence » s'entend d'un contrat ou d'un arrangement en vertu duquel un consommateur retient les services d'une personne qui achète pour lui du gaz. Le mot « agence » a un sens correspondant.

« Commission » s'entend de la Commission de l'énergie de l'Ontario.

« Code » s'entend du Code de conduite des agents de commercialisation de gaz.

« consommateur » s'entend d'un petit consommateur de gaz.

« renseignements du consommateur » s'entend des renseignements au sujet d'un consommateur qui ont été obtenus par un agent de commercialisation de gaz ou par un vendeur de celui-ci dans le but de lui vendre du gaz; s'entend aussi des renseignements obtenus sans le consentement du consommateur.

« jour » s'entend d'un jour ouvrable et exclut les fins de semaine et les jours fériés.

« directeur » s'entend de la personne chargée de délivrer les permis, cette personne ayant été nommée par la Commission conformément à l'article 5 de la *Loi*.

« distributeur » s'entend d'une personne qui possède ou exploite un réseau de distribution de gaz dans le but de livrer du gaz à des consommateurs.

« gaz » s'entend de gaz naturel, de gaz naturel de substitution, de gaz synthétique, de gaz fabriqué, d'air propané ou d'un mélange quel qu'il soit de ces gaz.

« agent de commercialisation de gaz » s'entend d'une personne titulaire d'un permis délivré en vertu de la partie IV de la *Loi*, qui, selon le cas :

- a) vend du gaz à un petit consommateur ou lui propose de lui vendre du gaz;
- b) agit en qualité de mandataire ou de courtier d'un vendeur de gaz auprès d'un petit consommateur;
- c) agit ou offre d'agir en qualité de mandataire ou de courtier d'un petit consommateur relativement à l'achat de gaz.

Le terme « commercialisation de gaz » a un sens correspondant.

« par écrit » s'entend d'une communication effectuée par écrit, par télécopieur ou par tout autre moyen de communication entraînant des obligations juridiques en Ontario.

« petit consommateur » s'entend d'une personne qui utilise annuellement moins de 50 000 mètres cubes de gaz;

« gaz fabriqué » s'entend d'un gaz produit artificiellement, sauf l'acétylène et tout autre gaz utilisé principalement pour les travaux de soudage et de découpage de métaux.

« commercialiser » signifie l'action de proposer une offre d'achat à un consommateur, que ce soit par démarchage (porte-à-porte), par téléprospection, par publicité par correspondance ou de toute autre façon par laquelle un agent de commercialisation de gaz ou l'un de ses vendeurs communique directement avec un consommateur de gaz.

« offre » s'entend d'une proposition de contrat, d'une proposition de contrat d'agence ou de toute autre proposition faite à un consommateur actuel ou potentiel dans le but de lui vendre du gaz.

« lieux » s'entend d'un bâtiment ou d'une partie d'un bâtiment obtenant du gaz au moyen d'un seul compteur de gaz.

« propane » s'entend d'un hydrocarbure comprenant au moins 95 p. 100 de propane, de propylène, de butane ou de butylène, ou d'un mélange quel qu'il soit de ces gaz.

« règlement » s'entend d'un règlement pris en application de la *Loi*.

« vendeur » s'entend d'une personne qui est employée par un agent de commercialisation de gaz ou qui commercialise du gaz pour le compte d'un agent de commercialisation de gaz, ou encore qui sollicite des consommateurs pour le compte d'un agent de commercialisation de gaz dans le but de vendre du gaz à un petit consommateur ou de passer avec lui un contrat de vente de gaz.

« tierce partie » s'entend d'une personne autre que l'agent de commercialisation de gaz, qui peut être un autre agent de commercialisation de gaz, une filiale, un consommateur ou un particulier.

1.2 Interprétation

Sauf indication contraire, les mots et les phrases sont pris au sens que leur donne la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Rien dans le Code ne modifie les conditions auxquelles est assorti le permis délivré à un agent de commercialisation de gaz. Les intertitres ont pour seule fonction de simplifier la lecture et n'ont aucun effet sur l'interprétation du Code. Le sens d'un mot mis au singulier n'est pas modifié par la marque du pluriel, et vice versa.

1.3 Objet du Code

Le Code établit les normes que doivent au minimum observer les agents de commercialisation de gaz lorsqu'ils vendent du gaz ou offrent de vendre du gaz, ou lorsqu'ils agissent en qualité de mandataire ou de courtier relativement à la vente de gaz ou à une proposition de vente de gaz. La Commission peut exempter un agent de

l'obligation d'observer le Code ou une partie de celui-ci, conformément aux conditions ou aux restrictions qu'elle jugerait utiles d'imposer. La Commission pourrait de temps à autre modifier le Code conformément à la *Loi*.

1.4 Entrée en vigueur

Le Code entre en vigueur le 2 mars 1999.

2. NORMES ET PRINCIPES

2.1 Pratiques de commercialisation

2.1.1 Aucune disposition du Code ni aucune activité entreprise conformément au Code n'exempte l'agent de commercialisation de gaz et ses vendeurs de l'obligation d'observer les lois et les règlements relatifs à la commercialisation, à la publicité et aux pratiques commerciales, y compris la *Loi sur la protection du consommateur* (Ontario), la *Loi sur les pratiques du commerce* (Ontario) et la *Loi sur la concurrence* (Canada).

2.1.2 L'agent de commercialisation de gaz doit veiller à ce que ses vendeurs adhèrent aux normes prescrites par le Code qu'il doit lui-même observer.

2.1.3 L'agent de commercialisation de gaz doit observer les prescriptions suivantes quand il commercialise du gaz ou fait une offre de vente à un consommateur :

- a) il doit tout de suite déclarer son identité au consommateur;
- b) il doit dire clairement au consommateur que l'offre n'est pas proposée par une compagnie de distribution réglementée; il ne doit pas travestir les faits ni créer de la confusion dans l'esprit du consommateur en ce qui concerne l'identité du commerçant, ses campagnes de publicité et ses marques de commerce, ni créer de la confusion en ce qui concerne les publicités et les marques de commerce de ses concurrents et de la compagnie de distribution réglementée;
- c) il ne doit pas exercer des pressions excessives sur le consommateur;
- d) il doit donner au consommateur suffisamment de temps pour lire minutieusement et sans harcèlement tous les documents qui lui sont fournis;

- e) il ne doit pas faire de prétentions ni de déclarations qui seraient fausses ou susceptibles d'induire le consommateur en erreur relativement à toute condition d'un achat quelle qu'elle soit; il ne doit pas donner des réponses ni prendre des mesures qui seraient fausses ou susceptibles d'induire le consommateur en erreur relativement à toute condition d'un achat quelle qu'elle soit;
- f) il ne doit donner que des comparaisons qui sont exactes, vérifiables et conformes à la vérité;
- g) il ne doit pas faire de propositions verbales relativement à un contrat, à des droits ou à des obligations, à moins que les propositions figurent dans l'offre remise par écrit;
- h) il doit veiller à ce que les descriptions et les promesses que renferme le matériel publicitaire soient conformes à des conditions, à des situations et à des circonstances réelles;
- i) il ne doit pas utiliser de caractères qui, en raison de leur petitesse ou d'autres caractéristiques visuelles, nuiraient à la lisibilité ou à la clarté des documents remis aux consommateurs.

2.1.4 L'agent de commercialisation de gaz ne demandera pas à un distributeur de lui permettre de vendre du gaz à un consommateur à moins qu'il ait obtenu, par écrit, la permission du consommateur.

2.1.5 Lorsque le matériel de commercialisation ou de publicité de l'agent de commercialisation de gaz renferme des prétentions au sujet de la nature, de la qualité et du prix d'un service du distributeur quel qu'il soit, l'agent doit prendre des mesures valables et raisonnables pour veiller à ce que les prétentions soient exactes.

2.2 Identification

2.2.1 Lorsqu'il commercialise du gaz, l'agent de commercialisation de gaz doit utiliser le nom sous lequel il est autorisé à vendre du gaz en vertu d'un permis, et toute référence au nom d'un vendeur dans quelque publicité que ce soit doit identifier l'agent de commercialisation de gaz pour lequel le vendeur travaille.

2.2.2 L'agent de commercialisation de gaz doit fournir les renseignements et les documents suivants quand il commercialise du gaz à un endroit autre que ses locaux commerciaux :

- le nom sous lequel il est autorisé à vendre du gaz en vertu d'un permis;
- le numéro de son permis de commercialisation de gaz;
- son numéro de téléphone, où le grand public peut le joindre;
- le nom du vendeur;
- la photographie du vendeur, s'il vend du gaz porte-à-porte.

2.2.3 L'agent de commercialisation de gaz doit avoir une adresse postale en Ontario et un numéro de téléphone où le grand public peut le joindre.

2.3 Renseignements que doit garder l'agent de commercialisation de gaz

2.3.1 L'agent de commercialisation de gaz doit garder une liste à jour des vendeurs qui sont à son service, et cette liste doit être remise au directeur à la demande de celui-ci.

2.3.2 L'agent de commercialisation de gaz doit garder dans ses dossiers :

- a) une liste de ses clients;
- b) la permission que lui ont donnée par écrit ses clients pour qu'il puisse demander au distributeur l'autorisation de leur fournir du gaz;

- c) l'entente que ses clients ont signée pour qu'il leur fournisse du gaz ou achète pour eux du gaz;
- d) une copie du contrat qu'il a passé avec chacun de ses clients, si le contrat est différent de l'entente.

2.4 Confidentialité des renseignements remis par des consommateurs

2.4.1 L'agent de commercialisation de gaz ne peut pas divulguer à une tierce partie des renseignements au sujet d'un consommateur, pris au sens du Code, sans avoir obtenu, par écrit, le consentement du consommateur, sauf si les renseignements au sujet d'un consommateur doivent être divulgués :

- a) à des fins de facturation ou d'exploitation commerciale;
- b) pour faire observer des lois et des règlements;
- c) pour faire observer des prescriptions juridiques;
- d) parce que le compte en souffrance du consommateur a été remis à une agence de recouvrement de créances.

2.4.2 Les renseignements au sujet des consommateurs peuvent être divulgués s'ils ont été agrégés à un point tel qu'il est impossible de les attribuer à quelqu'un en particulier.

2.4.3 L'agent de commercialisation de gaz doit communiquer au consommateur les conditions susmentionnées (clause 2.4.1), en vertu desquelles les renseignements sur le compte du consommateur peuvent être divulgués à une tierce partie sans le consentement du consommateur.

2.4.4 L'agent de commercialisation de gaz ne doit pas utiliser les renseignements obtenus d'un consommateur à des fins autres que celles consenties par le consommateur, à moins que celui-ci lui ait donné son consentement par écrit.

2.5 Conditions énoncées dans une proposition de contrat

2.5.1 Toute offre doit clairement indiquer la période pendant laquelle le contrat est en vigueur et les conditions relatives au renouvellement du contrat.

2.5.2 Toute offre doit clairement indiquer le tarif, les modalités de paiement et, s'il y a lieu, les conditions relatives à d'autres aspects du contrat, dont :

- la somme d'argent versée à titre d'acompte;
- le montant à payer pour rompre le contrat;
- les frais de paiement tardif;
- la nature et le montant d'autres frais associés au contrat;
- le genre de factures que recevra le consommateur et la fréquence des paiements;
- la façon d'adresser une plainte ou de demander des renseignements à l'agent de commercialisation de gaz;
- la façon d'avoir recours à un processus impartial de règlement des plaintes adressées par des consommateurs;
- les raisons pour lesquelles le contrat pourrait être résilié;
- le fait de savoir si le contrat peut être cédé ou attribué à un autre agent de commercialisation de gaz; le cas échéant, l'offre doit clairement stipuler les conditions relatives à la cession du contrat.

2.5.3 Toute offre doit établir clairement la date d'entrée en vigueur du contrat et les conditions selon lesquelles la date d'entrée en vigueur ne serait pas observée.

2.5.4 L'agent de commercialisation de gaz doit remettre au consommateur une copie du contrat au moment où le contrat ou l'accord est passé.

2.5.5 Toute offre proposée à un consommateur doit indiquer si la proposition de contrat se rapporte à des lieux en particulier et préciser la période pendant laquelle le

particulier ou la petite entreprise possédera les lieux, les occupera ou en aura la responsabilité.

2.6 Contrats

Le permis de l'agent de commercialisation de gaz renferme des dispositions relativement à la passation de contrats. En cas de conflit entre les dispositions du permis et celles du Code, ce sont les dispositions du permis qui prévaudront.

- 2.6.1 L'agent de commercialisation de gaz ne doit pas passer avec un consommateur un contrat qui serait différent de l'offre qui lui avait été proposée et qui a donné lieu au contrat.
- 2.6.2 L'agent de commercialisation de gaz ne doit pas passer avec un consommateur un contrat d'une durée de plus de cinq ans.
- 2.6.3 Tout contrat que l'agent de commercialisation de gaz passe avec un consommateur doit comprendre une condition selon laquelle le consommateur peut rompre le contrat par écrit, dans un délai de dix jours après l'avoir passé, sans être passible de dommages-intérêts. Le consommateur doit :
- a) livrer de sa main ou par courrier recommandé, à la personne dont le nom figure sur le contrat, un avis écrit indiquant qu'il veut rompre le contrat; ou
 - b) envoyer par télécopieur, au numéro figurant sur le contrat, un avis écrit adressé à la personne dont le nom figure sur le contrat, indiquant qu'il veut rompre le contrat.
- 2.6.4 Le titulaire du permis doit communiquer au consommateur les dispositions de la clause 2.6.3 et lui remettre un numéro de téléphone où il peut recevoir des documents par télécopieur lorsqu'il passe un contrat avec le consommateur ou lorsque celui-ci lui signifie oralement son intention de rompre le contrat.

2.6.5 L'agent de commercialisation de gaz ne passera pas de contrat avec un consommateur pendant la période de dix jours après avoir été nommé agent du consommateur.

2.7 Renouvellement des contrats

2.7.1 L'agent de commercialisation de gaz qui renouvelle un contrat doit observer le Code ainsi que les prescriptions relatives à la passation d'un contrat que renferme le permis qui lui a été délivré.

2.7.2 L'agent de commercialisation de gaz ne renouvellera pas un contrat avec un consommateur à moins que le contrat initial ne renferme une clause relative au renouvellement et à moins que le consommateur :

- a) ne reçoive, par écrit, un préavis de renouvellement tout au plus 120 jours avant la date de renouvellement;
- b) n'ait au moins 30 jours après avoir reçu le préavis et avant la date de renouvellement pour annuler le renouvellement.

2.7.3 Le contrat que renouvelle un consommateur doit correspondre au contrat initial, à moins que le consommateur n'ait donné à l'agent sa permission, par écrit, d'exécuter de nouvelles clauses.

2.7.4 Malgré la clause 2.7.3, l'agent de commercialisation de gaz n'est pas tenu d'obtenir la permission, par écrit, d'un particulier ou d'une petite entreprise, si les modalités de renouvellement limitent la prolongation du contrat à une période de 12 mois ou moins. Si un contrat est renouvelé pour une période de 12 mois ou moins, l'agent peut modifier le tarif de gaz sans obtenir, par écrit, la confirmation du consommateur, pourvu que celui-ci soit informé du changement par le préavis de renouvellement que l'agent lui a remis par écrit et qu'il ait la possibilité d'annuler le renouvellement dans un délai de 30 jours après avoir reçu la première facture montrant le nouveau tarif.

2.8 Cession et attribution de contrats

- 2.8.1 L'agent de commercialisation de gaz ne doit ni céder, ni vendre, ni attribuer un contrat passé avec un consommateur à une personne qui n'est pas un agent de commercialisation de gaz titulaire d'un permis.
- 2.8.2 Dans un délai de 30 jours suivant la cession ou l'attribution d'un contrat à un autre agent de commercialisation de gaz, le consommateur concerné doit être informé de l'adresse et du numéro de téléphone du nouvel agent, et du processus de règlement des plaintes, si ceux-ci ont changé.

2.9 Processus de règlement des plaintes adressées par des consommateurs

- 2.9.1 L'agent de commercialisation de gaz doit tenter de résoudre les plaintes ou les préoccupations adressées par des consommateurs avant d'avoir recours au processus de règlement des plaintes prescrit comme condition dans son permis.
- 2.9.2 L'agent de commercialisation de gaz doit mentionner, dans les offres et les contrats proposés à des consommateurs, le processus de règlement des plaintes prescrit par la Commission.
- 2.9.3 Lorsqu'il renouvelle un contrat avec un consommateur ou lorsqu'il reçoit une plainte, l'agent de commercialisation de gaz doit mentionner au consommateur le processus de règlement des plaintes prescrit par la Commission.
- 2.9.4 Si un consommateur se plaint qu'un agent de commercialisation de gaz ou ses vendeurs se sont conduits de façon répréhensible lorsqu'ils vendaient du gaz, l'agent doit tirer les choses au clair et prendre les mesures prévues par le processus de règlement des plaintes prescrit par la Commission.

2.10 Inobservation du Code

- 2.10.1 Conformément à l'article 52 de la *Loi*, la Commission peut suspendre ou révoquer le permis de l'agent de commercialisation de gaz s'il n'observe pas le

Code qu'elle prescrit et peut modifier de temps à autre, en vertu de la partie III de la *Loi*.

2.10.2 Une infraction au Code peut être constatée même en l'absence d'un contrat, entre autres par le simple fait d'inciter quelqu'un à accepter une offre.

Fin du document