

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Origine : Demande de renseignements en date du 4 juillet 2003

Demandeur : Union des consommateurs

Référence : SCGM-11, document 5, p. 20

Préambule :

SCGM ne se propose pas de vérifier chaque engagement écrit qui aura été obtenu par les fournisseurs. Les pratiques commerciales minimales seront cependant claires sur ce point. Dans l'éventualité où le client conteste qu'il se soit engagé avec un fournisseur pour être approvisionné à prix fixe par ce dernier, SCGM demandera au fournisseur de transmettre une preuve écrite de l'engagement conclu avec le client. Si le fournisseur ne peut fournir une preuve écrite de l'engagement conclu avec le client, ce dernier se verra automatiquement et rétroactivement retourner au service de fourniture à prix variable de SCGM et sera dorénavant approvisionné à même les approvisionnements généraux du distributeur. Les quantités qui auront été livrées par le fournisseur choisi par le client seront considérées comme des livraisons excédentaires aux fins du règlement du déséquilibre. En cas d'infractions répétées, le fournisseur sera exclu du service du distributeur et n'aura plus la possibilité de soumettre de nouvelles ententes ou de renouveler celles qui arrivent à échéance.

Questions :

- 11.1 Le fait qu'un client conteste qu'il se soit engagé avec un fournisseur et le défaut subséquent du courtier de fournir copie du contrat constitue-t-il le seul cas dans lequel SCGM réinstaurera automatiquement et rétroactivement la fourniture au prix variable?
- 11.2 S'agit-il selon SCGM du seul type d'infraction ou de problème potentiel pouvant survenir entre un client et un fournisseur ?
- 11.3 SCGM entend-elle soumettre au respect de ces pratiques commerciales minimales par les fournisseurs la possibilité pour eux de contracter avec SCGM;
- 11.4 Veuillez spécifier le nombre d'infractions qui seraient tolérées par SCGM avant que cette dernière n'exclut un fournisseur de son service.
- 11.5 Pendant combien de temps, suite à un nombre X d'infractions répétées, un courtier sera-t-il exclu du service du distributeur? Un an ? Définitivement?
- 11.6 Comment SCGM entend-elle traiter les dossiers actifs d'un fournisseur ainsi exclu;

- 11.7 Bien que l'Union comprenne le désir du distributeur d'offrir à ses clients la possibilité de conclure avec un tiers des ententes comprenant une option à prix fixe et qu'il cherche des facilitants à cet effet, veuillez préciser s'il existe d'autres juridictions où un distributeur peut ainsi se poser lui-même en arbitre eu égard à des pratiques commerciales abusives ou considérées déloyales et indiquer les dispositions et les contextes législatifs qui leur permettent de ce faire.
- 11.8 SCGM a-t-elle fait le recensement des pratiques qui sont considérées comme abusives ou déloyales dans d'autres juridictions? A-t-elle l'intention d'informer les consommateurs sur ce sujet? Si tel est le cas, bien vouloir préciser à quel moment et par quel(s) moyen(s) (envoi postal, informations sur son site internet, autre,...)?
- 11.9 A) Veuillez préciser quels seraient les recours des consommateurs en cas de pratiques commerciales déloyales ou abusives.?
- 11.9 B) Veuillez préciser à quel moment (lors de l'envoi de l'avis de confirmation? Lors de l'envoi de la première facture? , autre ?) et sous quelle forme les consommateurs seront avisés de leurs recours en cas de différends.
- 11.9 C) Veuillez préciser quel sera le rôle et les obligations de SCGM auprès des consommateurs dans de tels cas, notamment en ce qui a trait au rétablissement de la fourniture à prix variable.
- 11.9 D) Veuillez confirmer que le consommateur n'aurait qu'à payer pour son approvisionnement en gaz de réseau advenant le cas où un problème survient avec le courtier.
-

Réponses :

- 11.1 Oui, le client sera refacturé au tarif de fourniture à prix variable seulement s'il est démontré que le client ne s'est pas engagé de façon valide dans une entente visant le service de fourniture à prix fixe. Dans ce cas, la refacturation sera faite de façon rétroactive à partir de la date où le client a été transféré au service de fourniture à prix fixe.

Dans le cas où un fournisseur cesserait de livrer les volumes de gaz convenus et qu'il ne soit plus en mesure de respecter son contrat envers SCGM, les clients approvisionnés à partir de ce fournisseur spécifique se verraient retournés au service de fourniture à prix variable, rétroactivement si requis. Cependant, dans ce cas précis, le retour au service de fourniture à prix variable sera fait à une date qui correspond, volumétriquement, à la fin des livraisons de gaz à prix fixe. De cette façon, le volume de gaz livré par le fournisseur spécifique sera équivalent au volume de gaz facturé à prix fixe au client.

- 11.2 Non, certains problèmes pourraient survenir lors de la conclusion du contrat en cas de non-respect des pratiques commerciales minimales. Dans l'éventualité où le client considère que le fournisseur a manqué à ses obligations, il pourra annuler son

engagement à l'intérieur du délai prescrit de 15 jours.

Si après avoir reçu l'avis de SCGM et avoir eu l'opportunité de reconsidérer son engagement le client choisi de maintenir son engagement, le client aura donc confirmé son désir de s'engager et devra respecter son engagement intégralement.

- 11.3 L'engagement du fournisseur à respecter les pratiques commerciales minimales fera partie intégrante du contrat de vente de gaz conclu entre le fournisseur et SCGM.
- 11.4 La décision d'exclure un fournisseur dépendra des circonstances propres à chaque situation et de la gravité des infractions. SCGM ne propose pas d'appliquer une règle mathématique mais plutôt d'utiliser son jugement.
- 11.5 Dans l'éventualité où le comportement d'un fournisseur a justifié son exclusion du service, cette exclusion sera définitive.
- 11.6 Les dossiers actifs seront continués jusqu'au terme initial des contrats. Ces contrats ne pourront cependant pas faire l'objet d'un renouvellement.
- 11.7 SCGM n'a pas connaissance d'une autre juridiction où le distributeur impose des pratiques commerciales minimales. Nos recherches nous indiquent que les activités des fournisseurs de gaz naturel pour les clientèles à faible consommation (les « marketers ») sont contrôlées par les commissions de services publics ou les gouvernements régionaux dans la totalité des juridictions que nous avons examinées.
- 11.8 SCGM n'a pas fait de recensement des pratiques considérées abusives ou déloyales. Cependant, nous avons examiné les codes de conduites en vigueur dans d'autres juridictions. Les différentes dispositions des codes de conduites ont essentiellement pour but de prévenir les pratiques abusives ou déloyales qui ont été préalablement constatées. Les pratiques commerciales minimales proposées par SCGM à l'annexe 7 de la pièce SCGM-11, document 5, sont essentiellement inspirées des dispositions des codes de conduite dans le but de prévenir autant que possible les pratiques abusives qui se sont produites dans d'autres juridictions et qui ont nécessité le développement des dispositions des codes de conduite.

SCGM se propose de rédiger des dépliants d'informations sur la disponibilité des offres de fournisseurs à prix fixe. Les pratiques commerciales minimales devant être respectées par les fournisseurs seront mentionnées dans les dépliants d'informations. Une campagne d'information via la facturation sera effectuée. L'information pertinente sera également transmise à la clientèle avec l'avis de confirmation et sera également disponible sur notre site Internet.

- 11.9 A) Les clients qui jugeront que les pratiques commerciales du fournisseur sont déloyales ou abusives pourront annuler leur engagement à l'intérieur du délai imparti. Les clients pourront également s'adresser à SCGM qui contactera le fournisseur pour s'assurer du respect des pratiques commerciales minimales.

- 11.9 B) Les recours du client seront indiqués lors des campagnes d'informations de SCGM et seront réitérés lors de l'envoi de l'avis de confirmation.
- 11.9 C) SCGM s'assurera que les clients qui n'ont pas contracté avec les fournisseurs ou qui ont annulé leur engagement à l'intérieur du délai imparti soient tenus indemnes et soient, le cas échéant, re-facturés rétroactivement au tarif de fourniture variable du distributeur.
- 11.9 D) Aucune pénalité ne sera imposée au client en cas de défaut de livrer d'un fournisseur ou d'une annulation rétroactive d'un contrat. Le seul inconvénient financier vécu par le client ainsi affecté sera la perte du prix convenu lors de la signature de l'engagement.