

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. 28

Préambule :

Si la Régie donne son aval à la proposition de SCGM, celle-ci serait en mesure d'offrir le service de fourniture reflétant l'approvisionnement spécifique du client dès l'automne 2003.

Questions :

- 15.1 Compte tenu des cas de pratiques déloyales ou abusives rapportées dans les autres juridictions où, depuis, les pratiques commerciales du courtage de gaz sont réglementées; compte tenu qu'encore tout récemment Direct Energy Marketing Limited et Ontario Energy Savings Corp se sont vues imposer une amende pour contrefaçon de signatures (site internet de l'Ontario Energy Board, communiqué de presse du 20 juin 2003) , SCGM a-t-elle envisagé des actions en parallèle auprès du gouvernement, par exemple pour une modification de la Loi sur la Régie ou de l'Office de protection du consommateur afin d'assurer une protection maximale des consommateurs ?
- 15.2 Veuillez évaluer la balance des inconvénients que présenterait le report à l'automne 2004 de l'établissement au Québec des courtiers en gaz, compte tenu des meilleurs recours dont pourrait alors disposer l'ensemble des consommateurs en cas de problèmes avec les fournisseurs, de la mise en place du système d'émission des permis, du versement d'une garantie financière, toutes choses inexistantes actuellement et qui demanderaient un certain temps pour une mise en œuvre réfléchie.
-

Réponses :

- 15.1 Non.
- 15.2 SCGM est convaincue qu'une partie de sa clientèle désire avoir accès à un prix de fourniture stabilisé depuis quelques années. Nous croyons que cette demande est justifiée et qu'il faut que les fournisseurs y répondent le plus tôt possible. Or, il nous apparaît impossible que des changements législatifs, s'ils s'avéraient nécessaires, puissent être adoptés suffisamment rapidement pour en arriver à une mise en place du service dès l'automne 2003. Même une échéance de l'automne 2004 serait difficile à rencontrer. Selon les changements qui seraient effectués, un organisme de réglementation pourrait devoir mettre sur pied un système de permis, faire approuver

un code de conduite, etc. Quant à eux, les distributeurs devraient, s'il y a lieu, prévoir le développement de leurs services et de leurs systèmes informatiques pour répondre aux exigences des nouvelles dispositions législatives.

SCGM constate que des comportements répréhensibles se sont produits en Ontario malgré la mise en place de dispositions législatives particulières et l'imposition d'un code de conduite et d'un processus de licence. SCGM comprend que les principaux problèmes sont reliés au processus de signature d'un contrat par des représentants itinérants. Nous croyons que le marché québécois est différent du marché ontarien en raison notamment de la faible pénétration du gaz naturel dans les marchés résidentiels. Nous croyons donc que la vente itinérante devrait être un processus de vente moins utilisé au Québec qu'en Ontario. Un client qui, suite à une campagne d'information, décide de contacter un fournisseur de gaz naturel devrait être mieux informé de ses droits et obligations qu'un client qui se fait solliciter à la maison.

Si des dispositions législatives particulières existaient au Québec et que lesdites dispositions ne faisaient plus en sorte que le distributeur doive agir à titre d'intermédiaire, SCGM n'aurait plus à imposer le respect de pratiques commerciales minimales lors de la signature du contrat d'achat de gaz naturel avec le fournisseur spécifique et n'aurait pas à poser de jugement sur le respect ou non-respect des pratiques commerciales minimales. SCGM n'aurait pas d'objection à ce que cette responsabilité incombe à un autre organisme. SCGM sera cependant soucieuse des pratiques commerciales tant et aussi longtemps qu'elle devra agir à titre d'intermédiaire entre le client et le fournisseur.

En considérant que l'existence de dispositions législatives particulières n'est pas une garantie en soi de l'absence de comportement répréhensible, comme le démontre l'exemple ontarien, il n'apparaît pas souhaitable à SCGM de priver la clientèle de la possibilité de stabiliser leur coût d'énergie dans l'attente d'un éventuel cadre législatif alors qu'une alternative, l'imposition de certaines pratiques commerciales par le distributeur, permettrait vraisemblablement de répondre aux besoins de la clientèle tout en leur conférant une protection supérieure à celle prévue par l'environnement juridique et réglementaire déjà existant au Québec. En effet, il faut se rappeler que même aujourd'hui, des courtiers peuvent, en théorie, vendre du gaz naturel à tous nos clients sans aucune réglementation particulière.