

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. 29

Préambule :

Le distributeur mettra sur pied un plan de communication afin d'informer la clientèle de l'existence du produit ainsi que des coordonnées des fournisseurs potentiels. Le plan de communication aura également pour but d'informer la clientèle sur les caractéristiques du produit «prix fixe».

Questions :

16.1 Compte tenu de l'absence de juridiction actuellement au Québec en matière de courtage du gaz naturel, veuillez indiquer si SCGM a l'intention de mettre à la disposition des consommateurs du Québec le même genre de documents que produisent l'OEB, Enbridge, ATCO, le gouvernement de l'Alberta, etc concernant le code de conduite des courtiers, les questions à poser (ex : période et modalités de renouvellement, recours ...), conseils pour prendre une décision éclairée, etc. Veuillez déposer les documents pertinents (factsheets, ...) si ce n'est déjà fait.

Réponses :

16.1 En plus de documents promotionnels annonçant l'arrivée du service de fourniture à prix fixe, SCGM compte produire un dépliant explicatif qui pourra être remis aux clients intéressés au service ainsi qu'aux clients qui se sont engagés dans le service de fourniture à prix fixe. Bien que le libellé de ce document ne soit pas déjà déterminé, il comportera notamment des informations sur les sujets suivants :

- Caractéristiques du service, son fonctionnement et ses particularités
- Droits et obligations du client
- Droits et obligations du fournisseur (incluant les pratiques commerciales minimales)
- Recours en cas de différend
- Questions à poser avant la signature d'un engagement
- Liens Internet utiles