

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

Questions :

17.1 Veuillez spécifier quelles modalités de renouvellement d'un contrat à prix fixe offert par les courtiers au Québec ont été envisagées (renouvellement automatique, nouveau contrat,...), l'option retenue et l'information qui serait transmise au consommateur à ce sujet.

Réponses :

17.1 SCGM a envisagé plusieurs alternatives dans le but de faciliter le travail des fournisseurs à l'échéance d'un engagement. L'intention du distributeur est de faciliter le renouvellement afin de permettre aux fournisseurs d'y consacrer moins de temps.

L'option de permettre le renouvellement automatique, à des conditions différentes de celles initialement convenues, ne semblait pas répondre aux besoins de protection de la clientèle. De plus, le but d'un marché du gaz naturel libre et ouvert est de permettre au client de contracter avec le fournisseur de son choix aux conditions qu'il juge avantageuses. Le renouvellement automatique à des conditions non négociées ne répond pas à cet objectif.

Le distributeur propose plutôt d'assister le fournisseur dans ses démarches visant à renouveler les ententes qui viennent à échéance. Plusieurs outils seront donc utilisés par SCGM à cette fin.

Mentionnons premièrement que le distributeur imprimera, sur chaque facture, la date d'échéance de l'engagement à prix fixe rappelant ainsi au client que l'échéance approche. De plus, dans les semaines précédant la date d'échéance, le distributeur propose d'envoyer un avis de rappel pour inciter le client à réfléchir aux différents services de fourniture disponibles et de faire son choix avant une certaine date afin de renouveler son engagement dans les délais prévus, le cas échéant. Cet avis de rappel pourrait même contenir des informations sur les conditions offertes par le fournisseur spécifique actuel pour le terme à venir.

A ces démarches du distributeur, le fournisseur pourra prendre les démarches qu'il jugera appropriées afin de rejoindre son client.

Nous estimons qu'avec les informations contenues sur la facture, la lettre de rappel du distributeur et les démarches du fournisseur, le client aura été suffisamment sollicité et qu'une absence de réponse de sa part pourra correctement être interprétée comme étant un désir de ne pas s'engager dans une nouvelle entente à prix fixe.

Le client qui choisira de signer un nouvel engagement, suite aux démarches du fournisseur spécifique précédent ou d'un autre fournisseur, passera à travers les différentes étapes menant à la mise en place du service comme s'il était un nouveau client. Il recevra donc de SCGM une lettre de confirmation contenant les conditions propres au nouvel engagement et pourra aussi bénéficier d'une période de 15 jours lui permettant de se soustraire à ce nouvel engagement.