

**RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS**

**Origine :** Demande de renseignements en date du 10 juillet 2003

**Demandeur :** Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

---

**Référence :** SCGM-11, Document 5, page 19 de 143, lignes 11-13 :

**Préambule :**

*« SCGM confirmera au client, dans une communication écrite qui lui sera adressée : le nom du fournisseur spécifique, la date d'entrée en vigueur de l'engagement, le prix convenu et la durée de l'entente. »*

page 19 de 143, lignes 16-19 :

*« Le client aura donc 15 jours calendrier, calculés à partir de la mise à la poste par SCGM de cette confirmation, pour se soustraire de l'engagement qu'il a signé. Un coupon réponse pré adressé sera prévu à cet effet et inclus avec la confirmation écrite provenant du distributeur. »*

**Question :**

- 3 A) SVP fournir un exemple du message transmis au client ainsi que du coupon réponse l'accompagnant.
  - 3 B) Qu'arrivera-t-il si la réponse du client (son annulation) parvient à SCGM après les 15 jours de réflexion ?
- 

**Réponse :**

- 3 A) La lettre de confirmation qui sera envoyée au client qui a choisi de bénéficier du service de fourniture à prix fixe n'est pas encore développée. Un libellé sera développé dans les prochaines semaines. Comme pour l'ensemble du service faisant l'objet de la présente proposition, SCGM entend consulter les fournisseurs qui auront manifesté un intérêt à desservir la clientèle de petite et moyenne consommation via le service de fourniture à prix fixe proposé ici.
- 3 B) A l'expiration du délai de 15 jours accordé au client pour se soustraire à son engagement, et après quelques jours additionnels requis pour les délais de poste, le client qui n'aura pas contacté SCGM pour annuler son engagement sera réputé informé et en accord avec la lettre de confirmation envoyée par le distributeur.

Rappelons que le client qui contestera son engagement à prix fixe sera retourné rétroactivement au service de fourniture à prix variable s'il est démontré que le client n'a pas signé l'engagement écrit, et ce, même si le délai de 15 jours est écoulé.