

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Origine : Demande de renseignements en date du 10 juillet 2003

Demandeur : Direct Energy Marketing Ltd

Référence : SCGM-11 doc. 5, page 18 to 20, Subscription Process

Question :

- 3.1. Please confirm that SCGM will accept the representation and warranty of the retailer that the retailer has been authorized by the customer to supply the customer's gas, without the need for the retailer to supply copies of contracts to SCGM.
 - 3.1.1. Under what circumstances would SCGM request a copy of the contract, and to what degree would it feel justified in intervening in the relationship between the customer and the retailer?
- 3.2. Confirm that SCGM will accept agreements entered into by either the account holder at the premises or the account holder's spouse.
- 3.3. According to lines 2-4 on page 19, SCGM determines the customer's eligibility on whether she has been on system gas for at least 12 months.
 - 3.3.1. What are the operational issues that SCGM thinks make the 12 month constraint necessary?
 - 3.3.2. Confirm that, under this proposal, a customer whose contract ends on a certain day, if she fails for whatever reason to renew with her retailer or find a new retailer 30 days in advance, will have to return to system gas for 12 months mandatorily.
- 3.4. With respect to the proposed contract cancellation process:
 - 3.4.1. Explain why SCGM feels it appropriate to send out the confirmation letters and handle the cancellation requests on behalf of the retailers. Under what legal authority would SCGM be acting in seeking to intervene between a retailer and a customer?
 - 3.4.2. Under SCGM's proposal to handle cancellation requests:
 - 3.4.2.1. In the case SCGM has not received the cancellation form by the end of the 15-day period, will the customer be assumed to have accepted the terms and conditions of the contract she has signed with the retailer?
 - 3.4.2.2. How much time in advance will the retailer be notified by SCGM that the customer cancelled his contract? Will SCGM commit to a certain

minimum timeframe to notify the retailer that the customer has cancelled the agreement he signed with the retailer?

- 3.5. SCGM proposes that the deliveries under the retailer contract would commence on the first day of the month (page 20, lines 14-16). Does SCGM envision future changes to this policy to allow the commencement of the deliveries on additional, pre-determined or otherwise, dates of the month (e.g. on the 15th of the month, or on a date chosen by the retailer subject to notice provisions)?
 - 3.6. With respect to section 6, please provide a reverse chronological timeframe (in number of days) showing the different steps to be undertaken up to the commencement of the deliveries e.g. contract signature, distributor notification, end of the 15-day cooling-off period, commencement of deliveries (and other steps if required).
-

Réponse :

- 3.1. Après réflexion, et afin de faciliter le traitement des dossiers, SCGM propose d'exiger du fournisseur la transmission de l'engagement du client dans tous les cas. La preuve de SCGM a d'ailleurs été amendée à cet effet (voir la pièce SCGM-11, document 5, page 20 révisée au 31 juillet 2003).
 - 3.1.1. SCGM ne désire pas s'immiscer dans la relation entre le fournisseur et le client mais elle doit s'assurer de l'engagement dans le cadre de la relation entre le client et le distributeur. Nous rappelons ici que le client s'engage à acheter le gaz auprès du distributeur. Le distributeur a donc une relation directe avec le client en ce qui a trait à la vente de gaz naturel. Il nous apparaît donc normal que SCGM obtienne une copie de l'engagement souscrit par le client.

Mentionnons que SCGM n'entend pas vérifier quelque autre stipulation que le client et le fournisseur spécifique auraient pu juger utile de conclure dans leur relation contractuelle. Ces autres stipulations ne concernent que ces parties et relèvent uniquement d'elles. Seules les clauses minimales constituant l'engagement et permettant à SCGM de revendre la fourniture à prix fixe à un client seront demandées par le distributeur. Mentionnons que le distributeur n'entend pas mettre en application les autres stipulations convenues entre le fournisseur et le client pas plus qu'il ne pourra intervenir d'une façon ou d'une autre dans cette relation contractuelle entre deux parties externes.
- 3.2. SCGM devra facturer les conséquences de l'engagement au titulaire du compte rattaché à l'adresse de service approvisionnée à prix fixe. La personne facturée sera le titulaire du compte et c'est envers lui que le distributeur effectuera toute démarche visant à faire respecter l'engagement. Il nous apparaît donc évident que l'engagement devra être signé par le titulaire du compte, ou dans certains cas, par son représentant et mandataire dûment autorisé.

Dans la pratique, il sera particulièrement difficile pour le représentant du fournisseur de connaître le lien légal exact d'une personne envers un titulaire de compte. Encore plus, il sera presque impossible de vérifier l'existence d'un mandat clair visant la signature d'un engagement sans qu'une procuration ne soit demandée du titulaire du compte. Par conséquent, le distributeur demande aux fournisseurs de vérifier auprès du signataire s'il est lui-même le titulaire du compte (par exemple, en demandant de présenter une copie de la facture de Gaz Métropolitain).

3.3.

3.3.1. Nous avons déjà répondu à cette question à la pièce SCGM-11, document 5.13 (question 7.1 de l'Union des consommateurs).

3.3.2. Il n'est pas dans l'intention de SCGM de permettre à un client de s'engager dans un nouvel engagement de fourniture à prix fixe à moins que ce client ait utilisé le service de fourniture à prix variable pour une période égale ou supérieure à 12 mois.

Le distributeur entend aider les fournisseurs à rejoindre leurs clients aux fins de renouvellement d'engagement. Cependant, si toutes les démarches entreprises par le distributeur et le fournisseur spécifique actuel n'ont pas permis de convaincre le client du bienfait du service de fourniture à prix fixe offert et si elles n'ont pas mené à la conclusion d'un engagement avec un autre fournisseur, alors il sera présumé que le client aura consciemment choisi d'utiliser le service de fourniture à prix variable pour une période égale ou supérieure à 12 mois. Par ailleurs, un avis sera envoyé au client approchant de la fin de sa période d'engagement, et l'invitant à s'informer auprès des fournisseurs offrant la fourniture à prix fixe. Cet avis mentionnera clairement qu'à défaut de s'engager dans une nouvelle entente de fourniture à prix fixe, il sera approvisionné via le distributeur par son bassin de fournisseurs, facturé au prix de fourniture à prix variable et devra y rester pour une période égale ou supérieure à 12 mois avant de pouvoir s'engager dans une nouvelle entente à prix fixe.

3.4.

3.4.1. Rappelons que n'importe quel courtier ou fournisseur en gaz naturel est actuellement en mesure de desservir les clients de SCGM. Une des raisons pour lesquelles plusieurs ne semblent pas intéressés à le faire est notamment l'investissement requis à l'instauration d'un système de facturation. C'est précisément afin de répondre à cette difficulté, et conformément aux vœux exprimés par les courtiers et fournisseurs rencontrés par la firme de Recherche Décima, que SCGM propose le présent projet visant à faciliter le travail des fournisseurs. Le fournisseur aura toujours la possibilité de desservir les clients de son choix, selon ses conditions et sans intervention du distributeur.

Cependant, dans la mesure où le distributeur effectuera la facturation pour le service de fourniture à prix fixe, assumera tous les frais administratifs liés au fonctionnement de ce service ainsi que les mauvaises créances y étant rattachées, et que le distributeur paiera le fournisseur spécifique un montant

qu'il aura lui-même indiqué, il nous semble entièrement justifié de recevoir les engagements obtenus par le fournisseur spécifique. De plus, nous rappelons ici que le service proposé par SCGM est un service « avec transfert de propriété » dans lequel SCGM achète la fourniture du fournisseur, en devient donc propriétaire, et la revend au client pour qui cette fourniture a été achetée. Le client conserve donc une relation contractuelle directe avec le distributeur pour ce qui est du service de fourniture. SCGM ne saurait facturer un service à des conditions qui diffèrent de ce qui avait été initialement convenu avec le client et il nous semble, à tout le moins, approprié d'informer le client des conditions selon lesquelles il se verra facturer la fourniture qu'il consommera.

3.4.2.

3.4.2.1. A la fin de la période de réflexion de 15 jours, et allouant quelques jours de plus additionnels pour les délais normaux de poste, le client n'ayant pas retourné son coupon d'annulation sera présumé comme ayant pris connaissance et acceptant les termes de l'engagement le liant auprès de SCGM pour le service de fourniture à prix fixe.

3.4.2.2. Sur réception de l'avis d'annulation d'un client, le distributeur informera le fournisseur spécifique de la décision du client. Ce transfert d'information se fera dans les meilleurs délais et avant la finalisation du contrat d'achat de gaz naturel.

- 3.5. SCGM propose de commencer tout contrat d'achat de fourniture auprès d'un fournisseur spécifique, aux fins de desservir des clients engagés dans une entente à prix fixe, le premier jour du mois suivant la mise en place du contrat. Notre proposition demeure inchangée sur ce point.

Permettre le début des livraisons de gaz pour un contrat spécifique en cours de mois impliquerait la facturation à des taux différents pour le client. Ceci nécessiterait d'importants changements aux systèmes de facturation. L'importance de ces changements est encore plus grande pour le nouveau système S.A.P. qui est maintenant utilisé pour les clients « Fin de mois ». Permettre un changement de prix en cours de mois nous obligerait à investir des sommes qui dépassent de loin les bénéfices qui pourraient découler si nous permettions des livraisons qui commencent à n'importe quel moment du mois.

- 3.6. Afin d'avoir un service fonctionnel et gérable, autant pour le fournisseur que pour le distributeur, notre proposition stipule deux délais minimaux à respecter.

D'abord, le fournisseur spécifique doit transmettre les engagements signés auprès de clients au moins 60 jours avant le début des livraisons de gaz à prix fixe tel que stipulé à la page 33 de la pièce SCGM-11, document 5, révisée au 31 juillet 2003.

Ensuite, le client bénéficie d'une période de 15 jours pour se soustraire à son engagement.

Finalement, les livraisons de gaz à prix fixe commenceront toujours le premier jour du mois.

Nous soumettons donc, à titre d'exemple, l'échéancier suivant pour un approvisionnement de gaz commençant le 1^{er} janvier 2004 :

- Le fournisseur obtient l'engagement de clients au courant du mois d'octobre.
- Le ou avant le 1^{er} novembre, le fournisseur transmet électroniquement les informations requises par le distributeur ainsi que la copie de l'engagement des clients.
- Dans les premières semaines de novembre, le distributeur vérifie l'éligibilité des clients dont le numéro de compte apparaît sur la liste soumise par le fournisseur.
- Le distributeur soumet ensuite au fournisseur la liste des comptes éligibles et les V.J.C. correspondants. Simultanément, le distributeur émet un avis, adressé à chacun des clients, confirmant l'engagement à prix fixe et les termes de l'entente.
- Pendant la période de 15 jours permettant au client de se soustraire à son engagement, le distributeur et le fournisseur spécifique mettent en place le contrat, sous réserve de la confirmation des volumes qui devront être livrés. Simultanément, le distributeur informe le fournisseur spécifique de toute demande d'annulation reçue d'un des clients de son groupe.
- Dans les dernières semaines de décembre, après la semaine de traitement clérical et les 15 jours de réflexion, le fournisseur et le distributeur signent le contrat d'achat de gaz afin de commencer les livraisons le premier jour du mois suivant. Les adhésions au service de fourniture à prix fixe sont alors irrévocables.
- Le premier jour de janvier, les livraisons de gaz à prix fixe commencent et la facturation des clients engagés dans une entente à prix fixe est ajustée selon les termes convenus.

Le présent scénario correspond une hypothèse réaliste, qui devrait permettre le traitement des engagements malgré les contraintes qui pourraient apparaître en période d'affluence. Nous prévoyons une adhésion au service qui variera selon les saisons avec, probablement, une pointe dans les adhésions à l'automne. Notre préavis a été fixé à 60 jours afin de refléter les délais normaux de traitement et la pratique pourrait nous permettre de mettre en place les contrats dans des délais inférieurs à 60 jours lorsque les conditions le permettent.