

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, Appendix 7

Questions :

- 10.1. It is not clear from the evidence whether SCGM is requesting that the Régie approve the proposed standard commercial practices, or whether the content of those commercial practices is considered to be left at SCGM's discretion.
- 10.1.1. Please clarify SCGM's position in this respect, and state what is requested from the Régie.
- 10.1.2. If the Régie were to make findings in respect of standard commercial practices other than those proposed by SCGM, confirm that SCGM would comply with those findings.
- 10.2. It is indicated on page 10 of the Décima Report that the code of conduct is mostly considered by the retailers surveyed as a tool to protect residential consumers. According to the third paragraph in the "Code of Conduct" section, the retailers who do not wish to enter the residential market seem to not want to be forced to adhere to a code of conduct. However, section 1 of Appendix 7 does not make any distinction between the types of customers.
- 10.2.1. Does SCGM consider that the same standard commercial practices should apply for consumers below 75,000 m³ per year and those above that threshold?
- 10.2.2. If yes, please explain why larger and more sophisticated customers require the same protection?
- 10.3. Under section 7, SCGM proposes it will not accept automatic contract extensions or renewals, even if extension or renewal provisions were agreed to in the initial contract.
- 10.3.1. What legal or regulatory authority does SCGM have to deny a customer's request to continue to be supplied by their chosen gas retailer?
-

Réponses :

10.1.

10.1.1. SCGM demande à la Régie la permission d'offrir le service décrit dans la preuve du distributeur. SCGM comprend que l'éventuelle approbation de la Régie serait basée notamment sur le fait que SCGM exigera le respect des pratiques commerciales minimales des fournisseurs intéressés.

10.1.2. Dans l'éventualité où la Régie approuve le service demandé conditionnellement à ce que SCGM exige des pratiques commerciales différentes de celles proposées, SCGM agira en conformité avec les exigences de la Régie.

10.2.

10.2.1. SCGM ne propose pas d'appliquer des pratiques commerciales différentes selon le niveau de consommation du client.

10.2.2. SCGM ne voit pas pourquoi un fournisseur devrait abaisser ses standards de service sur la base que les clients sont plus sophistiqués. Si le client est mécontent des circonstances ayant entouré la conclusion du contrat, ce mécontentement teintera sa relation avec SCGM que ce dernier consomme moins de 75 000 m³ ou plus de 75 000 m³. Si un fournisseur ne veut pas faire bénéficier sa clientèle des pratiques commerciales minimales exigées par SCGM, il est libre de conclure directement sa vente avec le client aux conditions et selon les circonstances qu'il jugera acceptables. Le client choisira alors entre un service de fourniture avec ou sans transfert de propriété. Il est bien entendu que SCGM ne s'immiscera alors pas dans cette relation et n'effectuera pas la facturation de ces services ni le recouvrement des sommes dues pour ces services.

10.3.

10.3.1 SCGM n'a pas l'intention de refuser à un client de continuer d'être approvisionné par un fournisseur spécifique. Si le client signe un nouvel engagement et que le fournisseur désigné respecte les pratiques commerciales minimales, SCGM continuera à offrir le service au client.