

**RÉPONSE À L'ENGAGEMENT N° 8**

**Référence :** E-8 (GM), Notes sténographiques du 12 septembre 2016, volume 3, page 31

**Demande :** Déposer les documents qui sont actuellement transmis aux clients qui adhèrent à l'option de prix fixe (demandé par Summit Energy)

**Réponse :**

Vous trouverez ci-joint une copie de tous les documents transmis dans l'enveloppe de confirmation envoyée à un client désirant utiliser le service de gaz naturel à prix fixe fourni par un fournisseur spécifique.



**CONFIRMATION DE VOTRE  
CONTRAT À PRIX FIXE**

**CONFIRMATION OF YOUR  
FIXED-PRICE CONTRACT**





See English on Reverse

Le

**Objet : Confirmation de votre adhésion au Service de fourniture à prix fixe**

Nous avons reçu copie de votre demande d'adhésion au service de fourniture à prix fixe. Cette demande d'adhésion comporte un engagement de votre part à payer le tarif de fourniture convenu ainsi qu'une désignation du fournisseur auprès duquel vous désirez que Gaz Métro se procure le gaz qui vous est destiné.

Les données de l'engagement auquel vous avez souscrit sont les suivantes :

Adresse de service:

Numéro de compte:

Nom du fournisseur:

Prix convenu:

\$/GJ

¢/m<sup>3</sup> du

\$/GJ

¢/m<sup>3</sup>

CRÉDIT livraison Dawn applicable jusqu'au 2016-10-31

Possibilité de modifier le prix annuellement: Non

En vertu des modalités du Service de fourniture à prix fixe, vous bénéficiez d'un délai de quinze (15) jours pour reconsidérer votre engagement. Afin de vous aider dans votre réflexion, vous trouverez ci-joint un dépliant d'information sur le Service de fourniture à prix fixe. Dans l'éventualité où vous désirez annuler votre engagement veuillez compléter le coupon-réponse ci-dessous et nous le retourner par courrier ou par télécopieur au (514) 598-3678 ou par courriel à l'adresse [achatsdirects@gazmetro.com](mailto:achatsdirects@gazmetro.com), dans le délai de (15) quinze jours à compter de la date de la présente. Si vous désirez maintenir votre adhésion, vous n'avez aucune action à prendre, une fois le délai écoulé, nous achèterons le gaz requis auprès du fournisseur que vous avez désigné.

Si des renseignements additionnels vous étaient nécessaires, n'hésitez pas à communiquer avec notre service à la clientèle au 1 800 361-4568 ou (514) 598-3222.

----- ✂ ----- ✂ ----- ✂ -----  
**Je ne désire plus adhérer au service de fourniture à prix fixe avec**

\_\_\_\_\_  
Signature

Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Numéro de compte:

Veuillez insérer ce coupon-réponse dans l'enveloppe pré-adressée ci-jointe.





POUR COUPON RÉPONSE  
FOR REPLY



1000009799-H3C3H9-CR01



## APPROVISIONNEMENT GAZIER

GAZ MÉTRO  
CP 6111 SUCC CENTRE VILLE  
MONTREAL QC H3C 9Z9

POSTES		CANADA
CANADA		POST
Port payé si posté au Canada		Postage paid if mailed in Canada
Correspondance- réponse d'affaires		Business Reply Mail
3891518		01



## INFORMATIONS IMPORTANTES

→ Gaz Métro s'apprête à modifier votre service de fourniture et de gaz de compression conformément au document d'engagement qui nous a été transmis. Si vous ne désirez pas que ce service soit modifié, vous devez agir rapidement. Prenez connaissance des éléments suivants afin de vous guider dans votre décision.

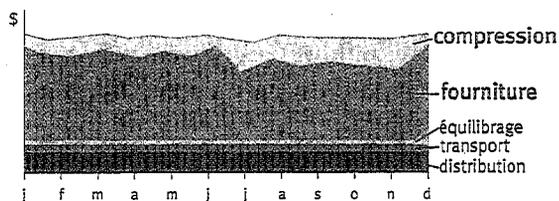


→ Quel est le lien entre Gaz Métro et les fournisseurs ?

La vente du gaz naturel est une activité déréglementée et plusieurs fournisseurs indépendants offrent ce service. Gaz Métro n'est affiliée à aucun fournisseur. Le prix fixe que vous avez convenu avec votre fournisseur n'est pas garanti par Gaz Métro.

→ Est-ce que toute ma facture peut être stabilisée avec le prix fixe ?

Non. Une partie de la facture peut être stabilisée, soit la fourniture et le gaz de compression. Cela constitue deux composantes des cinq éléments de votre facture, soit celles qui sont les plus sujettes à des fluctuations.



→ Quel est l'objectif premier d'adhérer au prix fixe ?

La stabilité budgétaire.

→ Est-ce que je peux économiser avec le prix fixe ?

Oui et non. Nous vous rappelons que le premier objectif du service à prix fixe est la stabilité budgétaire. Il se peut que vous économisiez si le marché est à la hausse, mais il se peut aussi que vous payiez plus cher qu'un client en gaz de réseau si le marché est à la baisse.

Comme dans le cas d'une hypothèque à taux fixe, l'avantage premier du service de fourniture à prix fixe est que vous connaissez exactement le prix de la fourniture et du gaz de compression que vous payerez pendant une période prédéterminée.

→ Que dois-je faire si je veux annuler mon engagement ? De combien de temps je dispose ?

Après avoir reçu votre engagement, Gaz Métro vous envoie une lettre confirmant les paramètres de celui-ci.

Pour ce faire, vous devez obligatoirement signer la lettre jointe avec ce feuillet et le document « Questions et réponses sur le service de fourniture à prix fixe » et nous la retourner dans les délais prescrits, soit 15 jours à partir du moment où la lettre de confirmation vous est postée\*.

\* Cependant, si vous avez signé un document autre que le document d'engagement, vous pouvez avoir contracté des obligations envers votre fournisseur que Gaz Métro ne serait en mesure d'annuler.

## IMPORTANT INFORMATION

→ Gaz Métro is preparing to modify your natural gas and compressor fuel supply service, in accordance with the undertaking document sent to us. If you do not want the service to be changed, you need to act quickly. Here are some facts to guide you in making your decision.

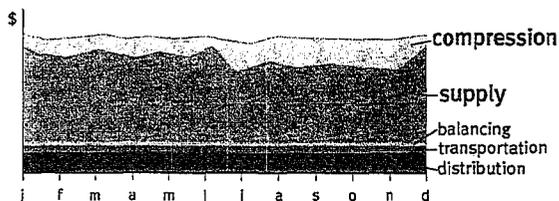


→ What is the connection between Gaz Métro and suppliers?

The sale of natural gas is a deregulated activity and several independent suppliers offer this service. Gaz Métro is not affiliated with any supplier. The fixed price that you have agreed to with your supplier is not guaranteed by Gaz Métro.

→ Can my total bill be stabilized with the fixed price?

No. Part of the bill can be stabilized, that is, the supply of natural gas and compressor fuel, which represent two of the five components of your bill, the two that are the most subject to fluctuations.



→ What is the primary objective of enrolling in the fixed price?

Budget stability.

→ Can I save money with the fixed price?

Yes and no. As indicated, the primary objective of the fixed price service is budget stability. You could save money if the market price goes up, but you could also pay more than a system gas customer if the market price goes down.

Just like a fixed-rate mortgage, the main advantage of a fixed price supply service is that you'll know exactly what price you'll pay for the supply of natural gas and compressor fuel for a predetermined period.

→ What do I do if I want to cancel my contract? How much time do I have?

After receiving your undertaking document, Gaz Métro sends you a letter confirming the terms and conditions.

To cancel, you must sign the letter that is enclosed with this note and the document "Questions and Answers on Fixed Price Natural Gas" and return the letter to us within the time prescribed, that is, 15 days from the time the confirmation letter was mailed to you.\*

\* If you have signed a document other than the undertaking document, you may have contracted obligations with your supplier that Gaz Métro might not be able to cancel.

# Questions et réponses

SERVICE DE FOURNITURE À PRIX FIXE

## SOMMAIRE

---

### DESCRIPTION DU SERVICE DE FOURNITURE À PRIX FIXE

Quelles sont les composantes de la facture de gaz naturel? .....	3
Qu'est-ce que le service de fourniture à prix variable? .....	3
Qu'est-ce que le service de fourniture à prix fixe? .....	3
Comment choisir entre un prix fixe et un prix variable pour le service de fourniture? .....	3

### ADHÉSION AU SERVICE

Quelles sont les étapes à suivre pour adhérer au service de fourniture à prix fixe de Gaz Métro? .....	4
Quels sont les critères d'admissibilité à ce service? .....	4
Qui peut signer un tel engagement? .....	4
Après avoir signé, est-ce que je peux changer d'idée? .....	4
Y a-t-il des frais pour adhérer au service de fourniture à prix fixe? .....	4
Puis-je adhérer au service de fourniture à prix fixe si je m'approvisionne déjà auprès d'un fournisseur autre que Gaz Métro? .....	4

### LES FOURNISSEURS : RÔLE ET OBLIGATIONS

Est-ce que Gaz Métro peut offrir elle-même le prix fixe à ses clients? .....	5
Est-ce qu'un fournisseur de gaz naturel doit détenir un permis? .....	5
Que faut-il savoir afin de choisir un fournisseur de gaz naturel? .....	5
À quelles règles sont soumis les fournisseurs? .....	5

### LE DOCUMENT D'ENGAGEMENT

À quoi sert le document d'engagement de Gaz Métro? .....	6
Qu'arrive-t-il si je déménage? .....	6
Que se passera-t-il à la fin de la période couverte par l'entente à prix fixe? .....	6

### L'ENTENTE AVEC VOTRE FOURNISSEUR

Qu'arrive-t-il si mon fournisseur ne peut pas respecter ses engagements? .....	7
Est-ce que le prix pourrait changer pendant la durée de l'entente? .....	7
Est-ce que le fournisseur peut exiger que l'entente comporte des dispositions autres que le prix et la durée? .....	7

## DESCRIPTION DU SERVICE DE FOURNITURE À PRIX FIXE

---

### → QUELLES SONT LES COMPOSANTES DE LA FACTURE DE GAZ NATUREL ?

La facture de gaz naturel est composée de cinq services : la fourniture de gaz naturel, le gaz de compression, le transport, l'équilibrage et la distribution.

Les deux services qui sont sujets à des variations mensuelles de prix, soit la fourniture de gaz naturel et le gaz de compression, peuvent maintenant être stabilisés grâce au nouveau service de fourniture à prix fixe. Les trois autres services (le transport, l'équilibrage et la distribution) continueront d'être fournis comme avant et leurs prix s'ajusteront selon les tarifs approuvés par la Régie de l'énergie.

Si vous désirez des renseignements sur ces services, consultez la section « Explication des tarifs » de notre site web.

### → QU'EST-CE QUE LE SERVICE DE FOURNITURE À PRIX VARIABLE ?

Le service de fourniture à prix variable et le gaz de compression sont fournis directement par Gaz Métro et facturés selon un prix variant mensuellement, pour suivre les fluctuations des prix du marché. Gaz Métro ne fait pas de profit sur ces deux services. Vous êtes donc assuré de payer le prix réel.

### → QU'EST-CE QUE LE SERVICE DE FOURNITURE À PRIX FIXE ?

Il s'agit d'une option vous permettant de choisir le prix du service de fourniture de gaz naturel auprès d'un fournisseur indépendant participant de votre choix. Ce service vous permet de prévoir votre coût d'énergie en fixant votre prix pour une période prédéterminée (multiples de 12 mois).

Le gaz de compression doit être acheté du même fournisseur que la fourniture de gaz naturel. Le fournisseur intégrera donc le coût du gaz de compression dans le prix de la fourniture qu'il aura convenu avec vous.

### → COMMENT CHOISIR ENTRE UN PRIX FIXE ET UN PRIX VARIABLE POUR LE SERVICE DE FOURNITURE ?

Vous êtes évidemment libre de décider par vous-même. Le choix entre le prix fixe et le prix variable de fourniture dépend simplement de vos objectifs et de vos besoins.

Si vous recherchez un prix stable et prévisible, le service de fourniture à prix fixe répondra certainement à vos besoins. Vous vous prémunissez ainsi contre les fluctuations possibles du prix de la fourniture de gaz naturel sur les marchés.

Si vous n'optez pas pour une entente de service de fourniture à prix fixe, vous continuerez d'être approvisionné par Gaz Métro. Le prix de la fourniture qui vous est facturée continuera de varier mensuellement comme maintenant. Notez qu'il existe également différents modes d'approvisionnement autres que le prix fixe auprès des fournisseurs indépendants.

## ADHÉSION AU SERVICE

---

### → QUELLES SONT LES ÉTAPES À SUIVRE POUR ADHÉRER AU SERVICE DE FOURNITURE À PRIX FIXE ?

- 1- Vous devez d'abord vérifier si vous êtes admissible à ce service (voir les critères d'admissibilité ci-dessous).
  - 2- Vous devez choisir un fournisseur de gaz naturel autre que Gaz Métro. La liste des fournisseurs participants est disponible sur notre site Internet ou par la poste, à votre demande, à l'adresse suivante: 1717, rue du Havre, Montréal QC H2K 2X3.
  - 3- Vous devez signer un document d'engagement avec le fournisseur choisi.
- L'offre du service est valide en tout temps.

### → QUELS SONT LES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ À CE SERVICE ?

- 1- Vous devez être client de Gaz Métro\*.
- 2- Votre consommation annuelle de gaz naturel doit être supérieure à 7 500 m<sup>3</sup> mais inférieure à 1 168 000 m<sup>3</sup>.
- 3- Si vous utilisez actuellement le service de fourniture à prix variable de Gaz Métro, vous devez y avoir recours depuis au moins 12 mois.

\* Si vous n'êtes pas encore client et comptez le devenir, vous devez respecter le délai de transmission (60 jours) du document d'engagement avant la date de la mise en gaz à votre nouvelle adresse.

### → QUI PEUT SIGNER UN TEL ENGAGEMENT ?

Vous pouvez signer un engagement pour obtenir le service de fourniture à prix fixe, que vous soyez locataire ou propriétaire. Il suffit que vous soyez titulaire du compte, donc responsable de payer votre consommation de gaz naturel.

### → APRÈS AVOIR SIGNÉ, EST-CE QUE JE PEUX CHANGER D'IDÉE ?

Oui. Dans le cadre du service de fourniture à prix fixe, Gaz Métro vous enverra une lettre pour confirmer le fournisseur choisi ainsi que les modalités de prix et de durée de l'engagement. À partir du moment où cette confirmation écrite vous est postée, vous disposez de 15 jours pour changer d'idée. Vous pourrez donc, à l'intérieur de ce délai, informer Gaz Métro par écrit de votre intention de ne pas adhérer au service et l'engagement sera alors annulé sans aucuns frais. Cependant, si vous avez signé un document autre que le document d'engagement, vous pouvez avoir contracté des obligations envers votre fournisseur que Gaz Métro ne serait en mesure d'annuler. Prenez bien soin de lire et de comprendre tout document avant de le signer.

### → Y A-T-IL DES FRAIS POUR ADHÉRER AU SERVICE DE FOURNITURE À PRIX FIXE ?

Gaz Métro ne vous facture aucuns frais pour l'utilisation de ce service.

### → PUIS-JE ADHÉRER AU SERVICE DE FOURNITURE À PRIX FIXE SI JE M'APPROVISIONNE EN « ACHAT DIRECT » DÉJÀ AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR AUTRE QUE GAZ MÉTRO ?

Oui. Cependant, l'adhésion au service de fourniture à prix fixe pourrait entraîner la rupture de contrat actuel en « achat direct » avec votre fournisseur et une compensation financière pourrait être exigée par ce fournisseur. Assurez-vous d'évaluer ces aspects avant de demander l'adhésion au service de fourniture à prix fixe.

Prenez note qu'un client qui a signé un engagement pour le service de fourniture à prix fixe auprès d'un fournisseur, devra respecter cette entente jusqu'à son échéance, à moins qu'il ne déménage.

## LES FOURNISSEURS : RÔLE ET OBLIGATIONS

---

→ EST-CE QUE GAZ MÉTRO PEUT OFFRIR ELLE-MÊME LE PRIX FIXE À SES CLIENTS?

Non. Seuls les fournisseurs de gaz naturel sont en mesure d'offrir le service de fourniture à prix fixe. Le rôle de Gaz Métro est d'acheter le gaz naturel du fournisseur choisi selon les termes convenus et de vous le revendre.

→ EST-CE QU'UN FOURNISSEUR DE GAZ NATUREL DOIT DÉTENIR UN PERMIS?

Non. Pour le moment, une entreprise québécoise active dans le courtage de gaz naturel ne doit pas détenir de permis spécial pour exercer cette activité. Toutefois, dans certaines circonstances, elle pourrait devoir détenir un permis de l'Office de la protection du consommateur. C'est le cas lorsqu'elle fait de la vente itinérante auprès des particuliers.

Avant de discuter avec qui que ce soit, demandez à votre interlocuteur de s'identifier clairement. Si l'entreprise qui vous sollicite prétend détenir un permis de l'Office de la protection du consommateur, demandez à en voir la preuve.

→ QUE FAUT-IL SAVOIR AVANT DE CHOISIR UN FOURNISSEUR DE GAZ NATUREL?

Les fournisseurs participants sont des entreprises indépendantes spécialisées dans l'achat et la revente de gaz naturel auprès des particuliers et des entreprises. Avant de choisir un fournisseur de gaz naturel, obtenez les informations pertinentes sur son entreprise.

Renseignez-vous sur les détails spécifiques de l'entente, entre autres :

- Le fournisseur vous demande-t-il des engagements autres que sur le prix et la durée? (Ex. : vous demande-t-il de vous engager à consommer un volume minimal?)
- Les bases de comparaison entre les prix sont-elles équivalentes? (Ex. : le prix proposé inclut-il le gaz de compression?)
- Quelles sont les conditions de fin de contrat? (Ex. : le fournisseur prévoit-il vous facturer des pénalités en cas de bris de contrat ou de déménagement?)

En fait, soyez vigilant comme vous l'êtes lors de la signature de n'importe quel contrat.

→ À QUELLES RÈGLES SONT SOUMIS LES FOURNISSEURS?

Tous les fournisseurs participant au service ont convenu de respecter les pratiques commerciales minimales définies par Gaz Métro et reproduites à la dernière page du présent document. Si vous estimez qu'un fournisseur n'a pas respecté ces directives, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de Gaz Métro au numéro de téléphone qui apparaît sur votre facture.

## LE DOCUMENT D'ENGAGEMENT

---

### → À QUOI SERT LE DOCUMENT D'ENGAGEMENT DE GAZ MÉTRO?

Le document d'engagement est un texte standard proposé à la Régie de l'énergie par Gaz Métro. Il indique à Gaz Métro de quel fournisseur vous souhaitez que votre gaz naturel soit acheté. Le document confirme aussi le prix que vous avez convenu de payer pour le gaz naturel et le gaz de compression ainsi que la durée de votre engagement avec ce fournisseur. Une fois que le document est signé, le fournisseur nous le transmet.

Après réception du document d'engagement, Gaz Métro achète une quantité de gaz naturel équivalente à votre consommation annuelle auprès du fournisseur de votre choix, aux modalités convenues, et vous le revend à ce même prix. Vous continuez à recevoir une seule facture mensuelle de Gaz Métro. Cette facture comprendra le prix de la fourniture de gaz naturel et du gaz de compression achetés du fournisseur que vous aurez choisi.

**IMPORTANT:** La transmission du document signé doit se faire au moins 60 jours avant le début des livraisons de gaz naturel à prix fixe. Le service de fourniture à prix fixe débutera toujours le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant les 60 jours de délai prescrit. Vous devez donc entreprendre les démarches suffisamment tôt pour permettre à Gaz Métro et au fournisseur de mettre en place les mesures qui assureront votre approvisionnement à prix fixe au moment où vous le voulez.

### → QU'ARRIVE-T-IL SI JE DÉMÉNAGE?

En cas de déménagement, l'entente prendra fin sans pénalité de la part de Gaz Métro et vous n'aurez qu'à payer votre dernière facture de gaz naturel.

L'entente que vous avez conclue n'est pas transférable à une autre adresse ou au nouvel occupant de votre immeuble. Si vous utilisez le gaz naturel à votre nouvelle adresse, c'est à vous que revient la décision d'adhérer ou non à une nouvelle entente à prix fixe et d'en négocier les termes avec un fournisseur de gaz naturel.

Il faudra que vous avisiez votre fournisseur de votre déménagement.

**IMPORTANT:** Si votre consommation annuelle est supérieure à 75 000 m<sup>3</sup>, votre entente avec votre fournisseur pourrait prévoir une consommation minimale que vous devrez respecter.

### → QUE SE PASSERA-T-IL À LA FIN DE LA PÉRIODE COUVERTE PAR L'ENTENTE À PRIX FIXE?

Pour adhérer de nouveau au service de fourniture à prix fixe, vous devrez entreprendre les mêmes étapes que la première fois et transmettre votre document d'engagement au moins 60 jours avant la fin de votre entente courante.

Vous pourriez aussi choisir de retourner au service de fourniture à prix variable de Gaz Métro. Dans ce cas, vous devrez utiliser le service de fourniture à prix variable pendant au moins 12 mois avant d'avoir à nouveau la possibilité d'adhérer à une nouvelle entente à prix fixe.

**IMPORTANT:** Si vous ne faites aucune démarche, vous retournerez automatiquement au service de fourniture à prix variable.

## L'ENTENTE AVEC VOTRE FOURNISSEUR

---

→ **QU'ARRIVE-T-IL SI MON FOURNISSEUR NE PEUT PAS RESPECTER SES ENGAGEMENTS ?**

Il est essentiel de mentionner que le prix fixe n'est pas garanti par Gaz Métro. Si votre fournisseur n'était plus en mesure de respecter ses engagements, Gaz Métro vous fournira le gaz naturel et vous le facturera à prix variable.

→ **EST-CE QUE LE PRIX POURRAIT CHANGER PENDANT LA DURÉE DE L'ENTENTE ?**

Cela dépend de l'importance de votre consommation.

- Si votre consommation annuelle\*\* est inférieure à 75 000 m<sup>3</sup>, le fournisseur devra maintenir son prix pendant toute la durée de l'entente sans possibilité de changement.
- Si votre consommation annuelle\*\* est égale ou supérieure à 75 000 m<sup>3</sup>, le fournisseur peut, pour une raison prévue à l'entente, ajuster son prix annuellement à la date anniversaire de celle-ci. Lors d'un changement de prix, le fournisseur devra obtenir votre consentement et vous faire signer un nouvel engagement reflétant les nouvelles conditions. C'est grâce à ce moyen qu'il avisera Gaz Métro du nouveau prix. Dans un tel cas, Gaz Métro vous enverra une lettre pour confirmer le changement de prix convenu entre vous et le fournisseur de gaz naturel. Vous bénéficierez d'une période de réflexion similaire à celle qui vous a été accordée au moment de votre adhésion à ce service (15 jours).

\*\* La consommation qui sera considérée sera votre consommation annuelle normalisée, donc ajustée pour la température d'un hiver normal, telle que calculée aux fins des réquisitions de gaz au moment de votre adhésion au service.

→ **EST-CE QUE LE FOURNISSEUR PEUT EXIGER QUE L'ENTENTE COMPORTE DES DISPOSITIONS AUTRES QUE LE PRIX ET LA DURÉE ?**

Oui. Le fournisseur pourrait vous demander de convenir de dispositions autres que le prix et la durée de l'engagement. Ces autres dispositions feraient alors l'objet d'un contrat vous liant directement au fournisseur sans que Gaz Métro y prenne part, ni les applique. Par exemple, ces autres dispositions pourraient prévoir une consommation minimale.

Pour plus de détails, veuillez vous référer au document « Conditions de service et tarifs » disponible au [gazmetro.com](http://gazmetro.com). En tout temps, ce document a préséance sur le présent Questions et réponses.

## PRATIQUES COMMERCIALES MINIMALES DES FOURNISSEURS

---

### BUT ET PORTÉE

- Le présent document a pour but d'établir les pratiques commerciales minimales auxquelles devra adhérer un fournisseur spécifique. À défaut de se conformer à ces pratiques commerciales minimales ou en cas de non-respect de celles-ci, un fournisseur ne pourra pas fournir le gaz naturel requis à l'approvisionnement d'un client spécifique.

### IDENTIFICATION DES REPRÉSENTANTS

- Lorsqu'il contacte un client, un représentant d'un fournisseur doit s'identifier clairement et expliquer le but de sa démarche. En aucun cas le représentant ne peut laisser croire qu'il est un représentant de Gaz Métro ou qu'il est associé d'une façon ou d'une autre avec Gaz Métro.

### COMPÉTENCE ET COURTOISIE

- Le représentant du fournisseur doit avoir les connaissances requises pour informer adéquatement le client et répondre à ses interrogations.
- Le représentant du fournisseur ne doit pas tenter de contacter le client entre 21 h et 8 h, à moins d'une demande expresse du client à cet effet.
- Le client doit avoir la chance de considérer avec soin les termes et conditions de l'offre qui lui est proposée par le fournisseur.
- Le fournisseur ou son représentant ne doit pas encourager le client à ne pas respecter un engagement contractuel.
- Le fournisseur ou son représentant doit respecter le droit et le choix du client de refuser de poursuivre les discussions sur une vente de gaz potentielle.

### INFORMATION CLAIRE ET VÉRIDIQUE

- Toute information communiquée au client, que la communication soit verbale ou écrite, se doit d'être claire, précise et véridique. Toute comparaison de prix doit être applicable, factuelle et actuelle.
- Toute communication écrite dont le distributeur peut demander copie doit être en français ou, à la demande du particulier, en anglais.
- Toute offre du fournisseur ou contrat doit clairement mentionner le prix, la durée, les modalités d'annulation, les modalités de renouvellement et les coordonnées du fournisseur.

### INFORMATION DU CLIENT

- Le fournisseur ne peut demander à Gaz Métro de l'information sur un client, à moins d'avoir obtenu au préalable une autorisation écrite du client à cet effet.

### DROIT D'ANNULATION

- Le fournisseur doit reconnaître au client le droit d'annuler son engagement, sans pénalité, à l'intérieur d'un délai de 15 jours suivant l'émission de l'avis de confirmation de Gaz Métro portant la mention que le client a souscrit au service du fournisseur.

### RENOUVELLEMENT

- Toute prolongation ou renouvellement de l'engagement du client doit être confirmé par un écrit spécifique à cette prolongation ou à ce renouvellement.

# Questions and answers

FIXED PRICE NATURAL GAS

## SUMMARY

---

### DESCRIPTION OF THE FIXED-PRICE SUPPLY SERVICE

What are the components of the natural gas bill?.....	3
What is the variable price supply service? .....	3
What is the fixed price supply service? .....	3
How do I choose between a fixed or a variable price for natural gas supply? .....	3

### SIGNING UP FOR THIS SERVICE

What steps do I take to receive this fixed price service?.....	4
What are the eligibility criteria for this service? .....	4
Who can sign such an agreement?.....	4
If I have already signed, can I change my mind? .....	4
Is there a fee for selecting the fixed price supply service? .....	4
Can I enroll for the fixed price supply service if I am currently supplied by means of "direct purchase" with a supplier other than Gaz Métro? .....	4

### SUPPLIERS: ROLE AND RESPONSIBILITIES

Can Gaz Métro offer this natural gas fixed price supply service directly to its customers? .....	5
Does a natural gas supplier need a specific permit? .....	5
What do I need to know to choose a natural gas supplier?.....	5
What rules are suppliers bound by?.....	5

### THE UNDERTAKING DOCUMENT

What is the purpose of the Gaz Métro undertaking document?.....	6
What happens if I move?.....	6
What happens at the end of the period covered by the fixed price agreement?.....	6

### THE AGREEMENT WITH YOUR SUPPLIER

What happens if the supplier can not respect its commitment?.....	7
Can the price change during the agreement period?.....	7
Can the supplier insist that the agreement cover measures other than price and duration? .....	7

## DESCRIPTION OF THE FIXED-PRICE SUPPLY SERVICE

---

### → WHAT ARE THE COMPONENTS OF THE NATURAL GAS BILL?

The natural gas bill covers the five services for natural gas delivery: gas supply, compressor fuel, transportation, load balancing and distribution.

The two services subject to monthly price variations, the natural gas supply and the compressor fuel, can now be stabilized thanks to a new fixed price supply service. The other three services (transportation, load balancing and distribution) will continue to be provided as before and their prices will be adjusted according to the rates approved by the *Régie de l'énergie*.

If you would like to obtain information on these services, please consult the "explanation of the rates" section of our website.

### → WHAT IS THE VARIABLE PRICE SUPPLY SERVICE?

The variable price supply service and compressor fuel are provided directly by Gaz Métro and billed according to a rate that varies on a monthly basis, to reflect fluctuations in market price. Gaz Métro does not make a profit on these two services. You are thus sure of paying the real market price.

### → WHAT IS THE FIXED PRICE SUPPLY SERVICE?

The fixed price supply service is an option offered by participating an independent supplier of your choosing. This service allows you to anticipate your energy costs by fixing your price for a set period (on a 12-month multiple basis).

Compressor fuel must be purchased from the same supplier as you choose for your natural gas. The supplier will therefore combine the cost of compressor fuel in the natural gas supply price agreement contracted with you.

### → HOW DO I CHOOSE BETWEEN A FIXED OR A VARIABLE PRICE FOR NATURAL GAS SUPPLY?

You are entirely free to make your own choice between these two options. The choice between a fixed or variable price depends simply on your needs and objectives.

If you are looking for a stable and predictable price, the fixed price supply service will certainly meet your needs. By doing so, you are protecting yourself from possible fluctuations in the market cost of natural gas.

If you choose not to opt for fixed price service, your natural gas will continue to be supplied by Gaz Métro. Moreover, the cost of supply billed to you will continue to vary monthly as it does currently. Note, too, that there are various other supply options besides fixed price deliveries with independent suppliers.

## SIGNING UP FOR THIS SERVICE

---

### → WHAT STEPS DO I TAKE TO RECEIVE THIS FIXED PRICE SERVICE?

- 1- First confirm that you are eligible for this service by verifying the eligibility criteria listed below.
- 2- Choose a natural gas supplier other than Gaz Métro. The list of participating suppliers is available on our Web site or by mail upon request at the following address: 1717, rue du Havre, Montréal QC H2K 2X3.
- 3- Sign an undertaking document with the supplier of your choice.

This service offer is valid at anytime.

### → WHAT ARE THE ELIGIBILITY CRITERIA FOR THIS SERVICE?

- 1- You must be a current Gaz Métro customer\*.
- 2- Have an annual consumption of natural gas that is higher than 7,500 m<sup>3</sup> but less than 1,168,000 m<sup>3</sup>.
- 3- If you now use the variable price supply service from Gaz Métro, you must have been a customer for at least 12 months.

\* If you are not yet a Gaz Métro customer, but will be one shortly, you must respect the 60 days transmission delay before Gaz Métro supplies you with natural gas at your new address.

### → WHO CAN SIGN SUCH AN AGREEMENT?

You can sign a fixed price supply agreement whether you rent or own a property. You simply need to be the account holder and thus responsible for paying for your natural gas consumption.

### → IF I HAVE ALREADY SIGNED, CAN I CHANGE MY MIND?

Yes. Under the conditions of the fixed rate supply service, Gaz Métro will send you a written confirmation of the chosen supplier and the duration and price terms of the agreement. From the moment the written confirmation is mailed to you, you have a fifteen-day grace period to reconsider. Within that timeframe, you can therefore inform us in writing of your intention not to enroll in the service, and the agreement will then be cancelled at no charge. However, if you have signed an agreement other than the undertaking document, you may have contracted obligations with a supplier that Gaz Métro might not be able to cancel. Please be sure to read and understand all documents before signing them.

### → IS THERE A FEE FOR SELECTING THE FIXED PRICE SUPPLY SERVICE?

Gaz Métro will not bill any fees for the use of this service.

### → CAN I ENROLL FOR THE FIXED PRICE SUPPLY SERVICE IF I AM CURRENTLY SUPPLIED BY MEANS OF "DIRECT PURCHASE" WITH A SUPPLIER OTHER THAN GAZ MÉTRO?

Yes. However, enrollment in the fixed price supply service could result in the cancellation of the "direct purchase" contract with your current supplier and this supplier may demand financial compensation. Be sure to evaluate these aspects before applying for enrolment in the fixed price supply service.

Note that a customer who has signed a commitment for fixed price supply service with a supplier must respect this engagement until it expires, unless he moves.

## SUPPLIERS: ROLE AND RESPONSIBILITIES

---

→ CAN GAZ MÉTRO OFFER THIS NATURAL GAS FIXED PRICE SUPPLY SERVICE DIRECTLY TO ITS CUSTOMERS?

No. Only natural gas suppliers are entitled to offer the fixed price supply service. Gaz Métro's role is to acquire natural gas for the chosen supplier at the chosen price and resell it to you, the consumer.

→ DOES A NATURAL GAS SUPPLIER NEED A SPECIFIC PERMIT?

No. For the time being, a Québec company operating as a natural gas reseller does not require a special permit to engage in this activity. However, under certain circumstances, such a company might be required to have a permit from the *Office de la protection du consommateur*. This is the case when a company makes itinerant sales to individual customers.

Before entering into discussions with anyone, make sure that the person you are dealing with clearly identifies themselves. If the company soliciting you states that they hold a permit from the *Office de la protection du consommateur*, ask for proof of its validity.

→ WHAT DO I NEED TO KNOW TO CHOOSE A NATURAL GAS SUPPLIER?

The participating suppliers are independent companies that specialize in buying natural gas and reselling it to individuals and companies. Before choosing a natural gas supplier, find out the relevant information about the company.

Inform yourself of the specifics of the agreement, such as:

- Is the supplier asking you to enter into contractual obligations other than for the price and duration of the agreement? (Ex: Is he asking you to agree to a minimum volume of consumption?)
- Are the standards for comparisons between prices equivalent? (Ex: Does the proposed price include the cost for compressor fuel?)
- What are the conditions for terminating the agreement? (Ex: Does the supplier specify penalties for ending the agreement or moving?)

For all intents and purposes, exercise as much caution as you would when signing any other contract.

→ WHAT RULES ARE SUPPLIERS BOUND BY?

All suppliers who participate in this service have agreed to respect the minimal commercial practices established by Gaz Métro and reproduced on the last page of this document. If you believe that a supplier has not respected its commitment to follow these guidelines, please contact Gaz Métro's customer service department at the phone number that appears on your bill.

## THE UNDERTAKING DOCUMENT

---

### → WHAT IS THE PURPOSE OF THE GAZ MÉTRO UNDERTAKING DOCUMENT?

The undertaking document is a standard form proposed to the *Régie de l'énergie* by Gaz Métro. It tells Gaz Métro which supplier you wish to purchase your natural gas from. The document also confirms the contracted price for natural gas and compressor fuel supply as well as the duration of the agreement you entered into with this supplier. Upon signing, the supplier will forward it to us.

Once the undertaking document has been received, Gaz Métro purchases a quantity equivalent to your annual natural gas consumption from the supplier of your choice at the price you have agreed to and resells it to you at that same price. You will continue to receive a single monthly bill from Gaz Métro. This bill will include the price for natural gas supply and compressor fuel supply purchased from the supplier of your choice.

**IMPORTANT:** The signed document must be sent at least 60 days before the beginning of fixed price natural gas deliveries. Fixed price supply service will always commence on the 1st day of the month following the 60 days prior notice. Therefore, be sure to begin the process early enough to allow Gaz Métro and the supplier to set the measures in motion to ensure your fixed price delivery when you want it.

### → WHAT HAPPENS IF I MOVE?

If you move, the agreement will be terminated without penalty from Gaz Métro, and you only have to pay for your last natural gas bill as you would have done normally.

The agreement you entered into cannot be transferred to another address or to a new occupant that takes possession of your former dwelling. If you want to use natural gas at your new address, it will be up to you to decide to enroll in another fixed price supply agreement or not and to negotiate the terms with a natural gas supplier.

You must inform your supplier of your decision to move.

**IMPORTANT:** if your annual consumption is higher than 75,000 m<sup>3</sup>, your agreement with your supplier may include a minimum consumption to which you remain bound.

### → WHAT HAPPENS AT THE END OF THE PERIOD COVERED BY THE FIXED PRICE AGREEMENT?

To enroll again into the fixed price supply service, you must undertake the same steps as the first time and transmit the document at least 60 days before the end of your current agreement.

Conversely, you can also choose to return to Gaz Métro's variable price supply service. If you choose to return to the variable price supply service, it is important to know that you must use the variable price supply service for at least 12 months before once again having the opportunity to enroll in a new fixed price service agreement.

**IMPORTANT:** you will automatically revert to the variable supply service, if you do not take the necessary steps.

## THE AGREEMENT WITH YOUR SUPPLIER

---

### → WHAT HAPPENS IF THE SUPPLIER CAN NOT RESPECT ITS COMMITMENT?

It is important to point out that the fixed price can not be guaranteed by Gaz Métro. If your supplier is no longer in a position to respect its commitment, Gaz Métro will provide you with natural gas and bill you at the variable price.

### → CAN THE PRICE CHANGE DURING THE AGREEMENT PERIOD?

It depends on the quantity of gas you consume.

- If your annual consumption\*\* is less than 75,000 m<sup>3</sup>, the supplier must maintain its price for the duration of the agreement without any possibility of changes.
- If your annual consumption\*\* is equal to or greater than 75,000 m<sup>3</sup>, the supplier can, for a reason foreseen in the agreement, adjust its price annually on the anniversary date of the agreement. When making a price change, the supplier must obtain your consent and have you sign a new agreement reflecting the new terms. This way the supplier will then notify Gaz Métro of the new price. In such an event, Gaz Métro will send you a new confirmation letter to confirm the change in the price agreed upon by you and the natural gas supplier. You will have a fifteen-day grace period to think it over similar to the period accorded to you upon enrolling in the service.

\*\* The consumption considered will be your standardized annual consumption, adjusted to the temperature of a normal winter, as calculated for the purpose of gas requisitions at the time of your enrollment to the service.

### → CAN THE SUPPLIER INSIST THAT THE AGREEMENT COVER MEASURES OTHER THAN PRICE AND DURATION?

Yes, the supplier may ask you to agree to an arrangement dependent on factors other than the price and duration. These other terms will then be subject to a contract linking you and the supplier directly, without any engagement or responsibility for their application on the part of Gaz Métro. For example, these other measures could stipulate a consumption minimum.

For more details, please refer to the document "Conditions of Service and Tariff," available at [gazmetro.com](http://gazmetro.com), which takes precedence at all times over this Questions and Answers document.

## MINIMAL COMMERCIAL PRACTICES OF SUPPLIERS

---

### SCOPE AND INTENT

- The present document establishes the minimal commercial practices that must be followed by specific suppliers. Suppliers who do not adopt these minimal commercial practices or that fail to respect them will not be eligible to supply natural gas for a specific customer under this service.

### IDENTIFICATION OF REPRESENTATIVES

- The Supplier's representative shall clearly identify himself when he contacts a customer and clearly state the purpose of his approach. Supplier's representative shall never let the customer believe that he is a Distributor Representative or associated in any way with the Distributor.

### COMPETENCY AND COURTESY

- The Supplier's representative shall be competent and knowledgeable enough to properly answer customer questions.
- Customers shall not be contacted between the hours of 9:00 P.M. and 8:00 A.M. unless the customer has specifically requested to be contacted during such time.
- Customers shall be given sufficient time to consider and evaluate the terms and conditions of the proposed Agreement by the supplier.
- The Supplier and its representative shall not incite the customer to breach a contractual obligation.
- The Supplier and its representative must respect the customer's right to choose or to refuse to continue or follow-up on discussions for the supply of natural gas.

### CLEAR AND TRUE INFORMATION

- Information given to the customer whether written or verbal shall be clear and true. Any comparison shall be appropriate and true to the facts.
- All communication in writing of which Distributor could request a copy must be in French or, at the customer's request, in English.
- All offers or contracts made by the supplier must clearly state the price, term, cancellation modalities, renewal modalities and supplier contact information.

### INFORMATION REGARDING CUSTOMERS

- Supplier shall not request information on a customer's account before having received written consent from the customer to that effect.

### RIGHT TO CANCEL

- Supplier must allow the customer the right to cancel his contract, without penalty or fees, within a delay of fifteen (15) days following the date of the confirmation notice sent by the distributor indicating that the customer has elected to be supplied by the supplier.

### RENEWAL

- Any extension or renewal of customer undertaking must be made in writing that is specific to this extension or renewal.