

**INFORMATION REQUEST BY SUMMITT ENERGY QUÉBEC LP (“Summitt”)
TO GAZ MÉTRO LIMITED PARTNERSHIP (“Gaz Métro”)**

*Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des conditions de service et tarif de Société en Commandite Gaz Métro à compter du 1^{er} octobre 2016
and
Gaz Métro-11, document 2 - Demande de modification du processus d'adhésion dans une entente de fourniture à prix fixe*

1. References: i) Gaz Métro-11, document 2, page 6

Context: *“Le prix des contrats à prix fixe actuellement en vigueur varie entre 11,40 et 34,00 ¢/m³, la moyenne étant de 20,23 ¢/m³. À titre de comparaison, le prix du gaz de réseau au 1er mars 2016 s'établissait à 8,53 ¢/m³.”*

Request:

- 1.1. For the above-mentioned contracts, please provide a comparison of the average and median contract price of new contracts entered into in each month as compared to the variable price of natural gas for that month. If the contract price includes compression fuel, please ensure that the compared variable price also includes compression fuel.

2. References: i) Gaz Métro-11, document 2, pages 8 to 9

Context: *“Le nombre de plaintes et de commentaires enregistrés par Gaz Métro au cours des années est demeuré relativement bas lorsque mis en relation avec le nombre de clients utilisant le service (environ 7 000 à 8 000 annuellement). Le tableau suivant montre le nombre de plaintes et de commentaires enregistrés entre 2003 et 2016. Il est à noter que les périodes ont été choisies en fonction des tendances de prix du marché gazier et de la maturité du programme...”*

Sur la base de l'expérience et des contacts que Gaz Métro entretient avec ses clients, les principaux points de désaccord lorsqu'une plainte ou un commentaire est reçu sont les suivants: ...”

Request:

- 2.1. For the 46 complaints referred to by Gaz Métro as having been made from October 2008 to September 2015, please indicate:
- 2.1.1. the year in which the complaint was made;

- 2.1.2. which of the 12 suppliers referred to on Gaz Métro – 11, Document 2, page 6 is associated with the complaint;
 - 2.1.3. if the sales agent associated with the complaint is also associated with any of the other complaints, please identify those complaints;
 - 2.1.4. the nature of the complaint (from the categories referred to on Gaz Métro – 11, Document 2, pages 8-9, or other categories not appearing there);
 - 2.1.5. whether the contract relating to the complaint was the first fixed-price contract entered into with that client, or whether it was a renewal or extension of a previous contract;
 - 2.1.6. whether the complaint was supported or contradicted by a verification call performed by the supplier;
 - 2.1.7. the determination made by Gaz Métro, if any, as to the validity of the complaint; and
 - 2.1.8. the action taken by Gaz Métro, if any, regarding the complaint.
- 2.2. What is a comment/“commentaire”, as that term is used by Gaz Métro?
 - 2.3. How does Gaz Métro distinguish between a complaint/“plainte” and a comment/“commentaire”?
 - 2.4. For the 32 comments referred to by Gaz Métro as having been made from October 2008 to September 2015, please indicate:
 - 2.4.1. the year in which the comment was made;
 - 2.4.2. the nature of the comment; and
 - 2.4.3. the action taken by Gaz Métro, if any, regarding the comment.

3. References: i) Gaz Métro-11, document 2, page 10

Context: *“Depuis octobre 2015, Gaz Métro procède à des appels de vérification auprès de certains clients ayant signé un engagement. La sélection des clients à contacter se fait principalement sur la base de l’engagement reçu et du prix convenu. Si ce dernier s’écarte de façon marquée par rapport aux prix prévalant dans le marché, Gaz Métro contacte le client pour s’assurer qu’il détient bien l’information pertinente et nécessaire à sa prise de décision.*

Cet appel se fait à l’intérieur du délai de réflexion accordé au client pour annuler son engagement. Ainsi, suite à l’appel de Gaz Métro, un client qui aurait mal compris le service peut encore se retirer de son engagement envers le fournisseur et envers Gaz Métro sans pénalité.”

Request:

- 3.1. How many verification calls were made by Gaz Métro since October 2015?

- 3.2. Please provide the recordings of those calls, if available.
- 3.3. What documentation was relied upon to determine the prevailing market price that informed Gaz Métro's choice of which clients to call?
- 3.4. What minimum discrepancy did Gaz Métro require between the agreed-upon price and the prevailing market price in order to select a client to call?
- 3.5. For each such call, please indicate:
 - 3.5.1. the agreed-upon price and the prevailing market price that informed the decision of Gaz Métro to make the call;
 - 3.5.2. whether or not Gaz Métro spoke to the person who had signed the undertaking or who had been present for the visit of the supplier or its agent;
 - 3.5.3. what Gaz Métro stated to the client and asked of the client, including any scripts for such calls;
 - 3.5.4. whether Gaz Métro provided the client with, or referred to client to, forecasts of the price of natural gas, and provide such forecasts, if applicable;
 - 3.5.5. what Gaz Métro informed the client as to any limitations on the accuracy or reliability of forecasts of the price of natural gas; and
 - 3.5.6. whether the client cancelled its undertaking during or following the call.

4. References: i) Gaz Métro-11, document 2, pages 10 to 11

Context: *“Notamment, que la technique du « porte-à-porte » et du « cold call » est couramment utilisée par les fournisseurs, alors que cette technique n'était pas envisagée au moment de l'introduction du Service en 2003.*

...

Aussi, les méthodes du « porte-à-porte » et du « cold call » sont largement répandues. Cette manière de procéder est différente de celle qui avait été anticipée à l'époque de la création du Service.”

Request:

- 4.1. Prior to introduction of the service in 2003, what discussions, if any, were held with potential suppliers of natural gas regarding techniques of approaching potential commercial clients?
- 4.2. What techniques of approaching potential commercial clients were envisaged when the service was introduced in 2003?

5. References: i) Gaz Métro-11, document 2, page 11

Context: *“Une revue du contrat maître qui encadre les conditions requises pour permettre à un fournisseur d’offrir une entente de fourniture à prix fixe à un client sera effectuée prochainement. Cela inclura la revue des PMC afin de s’assurer qu’elles sont bien adaptées à l’actuel marché du gaz naturel à prix fixe”*

Request:

- 5.1. What changes does Gaz Métro intend to make to the master agreement?
- 5.2. What changes does Gaz Métro intend to make to the minimal commercial practices of suppliers?

6. References: i) Gaz Métro-11, document 2, page 11
ii) SCGM – 11, Document 5.14, page 4 (File R-3510-2003)

Context: (i) *“Lors de la création du Service, Gaz Métro avait considéré une procédure de confirmation positive du client (option « d’opting-in»), mais l’avait rejeté puisqu’elle apparaissait à l’époque redondante à l’égard du fait que le « porte-à-porte » n’était pas une méthode de sollicitation qui serait significativement utilisée, comme en fait foi la réponse suivante de Gaz Métro à une demande de renseignements formulée dans le cadre de la Cause tarifaire 2004”*

(ii) *“SCGM a effectivement évalué la possibilité d’obtenir une confirmation « positive » des clients désirant se prévaloir du service de fourniture à prix fixe. Cependant, cette alternative n’a pas été retenue en raison des inconvénients majeurs qu’elle comporte par rapport aux avantages qu’elle procure. Mentionnons notamment les délais de mise en place du service et la possibilité pour un client de ne pas pouvoir bénéficier du service de fourniture à prix fixe en raison de son retard à répondre.”*

Request:

- 6.1. If Gaz Métro’s evaluation of the possibility of a positive confirmation (opting-in) was recorded in writing, please provide a copy thereof.
- 6.2. Since 2003, what studies has Gaz Métro done to evaluate the effect of its proposed opting-in process on:
 - 6.2.1. the delays in the implementation of a fixed-price supply agreement; and
 - 6.2.2. the possibility that customers would not benefit from a fixed-price agreement due to lateness in opting in to such agreement.

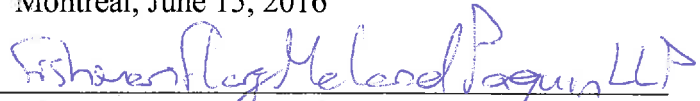
June 15, 2016

File R-3970-2016

Information Request by Summitt to Gaz Métro

Page 5 of 5

Montreal, June 15, 2016

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Fishman Flanz Meland Paquin LLP", is written over a horizontal line.

FISHMAN FLANZ MELAND PAQUIN LLP

Attorneys for Summitt Energy Québec LP