

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

*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

INTRODUCTION

On June 15, 2016, Summitt filed its information request electronically in the above-captioned file (C-SUMMIT-0005), well before the established deadline.

On July 8, 2016, Gaz Métro filed its responses (B-0173, Gaz Métro – 14, Document 11).

In accordance with article 26 of the *Rules of Procedure of the Régie de l'énergie*¹, Summitt hereby challenges certain of Gaz Métro's refusals to respond and/or incomplete responses.

RESPONSES TO QUESTIONS 2.1.2 TO 2.1.8 AND 2.4.2 TO 2.4.3

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;

¹ CQLR c R-6.01, r 4.1.

- 2.1.2. which of the 12 suppliers referred to on Gaz Métro – 11, Document 2, page 6 is associated with the complaint;

RÉPONSE:

Gaz Métro soumet que la question n'est pas pertinente, ni utile aux fins de l'examen que doit mener la Régie dans le cadre du présent dossier. En effet, l'information recherchée ne permettra pas à la Régie de mieux évaluer la proposition de Gaz Métro qui, rappelons-le, vise faire approuver une procédure par laquelle les clients devront confirmer, positivement, leur souhait d'adhérer au service de fourniture à prix fixe.

- 2.1.3. if the sales agent associated with the complaint is also associated with any of the other complaints, please identify those complaints;

RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 2.1.3.

- 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);

RÉPONSE:

Le tableau suivant présente la nature des plaintes et leur nombre depuis 2009. Il est à noter que la somme du nombre de plaintes de ce tableau n'égale pas 46 puisque qu'une plainte peut relever de plusieurs natures.

Nb de plaintes	Nature de la plainte
15	L'agent s'est présenté comme un employé de Gaz métro ou l'a laissé sous-entendre
13	La personne qui a signé le contrat et l'engagement n'avait pas l'autorité de le faire
10	Le service a été mal expliqué au client, généralement que tous les services étaient couverts par le prix fixe
3	Fausse représentation: le contrat et l'engagement ne seraient qu'une demande d'éligibilité
1	Le client n'aurait pas reçu la lettre de confirmation
1	Le client ne savait pas qu'il était sous le service à prix fixe
	Autres:
4	Le client se plaint du mauvais service après-vente du fournisseur
1	L'agent a prétendu faire signer un avis de présence suite à une prétendue inspection d'équipement
1	Sollicitation indue, harcèlement
1	Le client affirme avoir envoyé le coupon d'annulation
1	Plainte d'un fournisseur envers Gaz Métro
1	Gaz Métro ne veut pas annuler l'entente sans l'accord du fournisseur

- 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;

RÉPONSE:

Des 46 plaintes, 34 furent enregistrées alors que le client était dans sa première entente de fourniture à prix fixe et une seule le fut alors que le client était dans une extension d'un contrat précédent. Sept plaintes furent déposées alors que le client en était à son deuxième contrat et une seule alors que le client en était à son troisième. Pour les trois dernières plaintes, Gaz Métro ne peut retrouver de références.

- 2.1.6. whether the complaint was supported or contradicted by a verification call performed by the supplier;

RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 2.1.2.

- 2.1.7. the determination made by Gaz Métro, if any, as to the validity of the complaint; and

RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 2.1.2.

- 2.1.8. the action taken by Gaz Métro, if any, regarding the complaint.

RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 2.1.2.

...

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;

RÉPONSE:

Le tableau suivant présente le nombre de commentaires par année.

Année	Nb de commentaires
2009	23
2010	5
2011	2
2012	0
2013	1
2014	1

2.4.2. the nature of the comment; and

RÉPONSE:

Le tableau suivant présente la nature des commentaires et leur nombre depuis 2009.

Nb de commentaires	Nature du commentaire
12	L'agent s'est présenté comme un employé de Gaz Métro ou l'a laissé sous-entendre
8	La personne qui a signé le contrat et l'engagement n'avait pas l'autorité de le faire
7	Le service a été mal expliqué au client, généralement que tous les services étaient couverts par le prix fixe
1	Fausse représentation: le contrat et l'engagement ne seraient qu'une demande d'éligibilité
	Autres:
3	Sollicitation indue, harcèlement
2	Le client affirme avoir envoyé le coupon d'annulation
1	Le client commente les frais d'annulation trop élevés du fournisseur
1	Le client se dit prêt à payer des frais pour faire annuler son contrat

Il est à noter que la somme du nombre de commentaires de ce tableau n'égalé pas 32 puisqu'un commentaire peut relever de plusieurs natures.

2.4.3. the action taken by Gaz Métro, if any, regarding the comment.

RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 2.1.2.

Challenge: Gaz Métro's refusal to answer questions 2.1.2, 2.1.3, 2.1.6, 2.1.7, 2.1.8 and 2.4.3 on the grounds of relevance and utility is unfounded. Gaz Métro's application to change the enrolment of customers to an "opt-in" process is based on its allegation that customers are not sufficiently informed of the nature of the fixed-price supply of natural gas.² In order to make proof of these allegations, Gaz Métro has made numerous allegations of complaints and comments by customers regarding suppliers and other matters.³ Summitt's questions seek to clarify the data provided by Gaz Métro in its table of complaints and comments.⁴

In particular, it would be useful for the Régie de l'énergie ("**Régie**") to know whether such complaints and comments were spread among all of the suppliers of natural gas and their sales agents or if they are confined to a minority of suppliers or sales agents (2.1.2 and 2.1.3). It would also be useful for the Régie to know how many of those complaints or comments were actually determined by Gaz Métro to be well-founded or requiring further action (2.1.7, 2.1.8 and 2.4.3).

The answers provided by Gaz Métro to questions 2.1.4, 2.1.5 and 2.4.2 are partial, in that they do not enable the Régie to understand which complaints or comments are referred to and when such complaints occurred. As stated by Gaz Métro in its response to question 2.1.4, "*Il est à noter que la somme du nombre de plaintes de ce tableau n'égale pas 46 puisque qu'une plainte peut relever de plusieurs natures*".

It would be a simple matter for Gaz Métro to create a chart of all such complaints, each identified by an anonymous number alongside responses to Summitt's questions, so that the Régie can determine whether the evidence demonstrates a current, statistically-significant industry-wide problem or rather a very small number of complaints, most of which took place many years ago, were confined to a small number of sales agents and were often found to be ill-founded.

Complete answers will assist the Régie in assessing Gaz Métro's allegations that "*de nombreux clients*" and "*bon nombre de clients*" are purportedly uninformed.⁵ Gaz Métro cannot simply make sweeping allegations in support of its requests and then refuse to answer questions about those

² See Gaz Métro-11, document 2, page 3: "*Gaz Métro constate que malgré les efforts de communication qu'elle a déployés, de nombreux clients intéressés par une entente de fourniture à prix fixe ne semblent pas comprendre la portée de l'engagement associé au service offert par les fournisseurs de gaz naturel*" and Gaz Métro-11, document 2, page 11: "*Comme mentionné à la section précédente, les appels de vérification ont permis de constater que bon nombre de clients ne sont pas toujours informés de la nature du service de fourniture à prix fixe. Gaz Métro souhaite poser un geste pour faire en sorte que la clientèle ait une bonne compréhension de ce service avant d'y adhérer*".

³ Gaz Métro-11, document 2, pages 8 to 9.

⁴ Gaz Métro-11, document 2, page 8.

⁵ *Supra* note 2.

allegations on the grounds of relevance. Summitt requests that the Régie order Gaz Métro to provide a complete response to all such questions or, alternatively, order that Gaz Métro's allegations of complaints and comments be struck from the record and given no weight.

RESPONSES TO QUESTIONS 3.1 TO 3.5.6

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?

RÉPONSE:

La question déborde le cadre de l'examen que doit mener la Régie dans le cadre du présent dossier, tel qu'établi par cette dernière dans sa décision D-2016-090.

3.2. Please provide the recordings of those calls, if available.

RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 3.1.

3.3. What documentation was relied upon to determine the prevailing market price that informed Gaz Métro's choice of which clients to call?

RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 3.1.

- 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?

RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 3.1.

- 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;

RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 3.1.

- 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;

RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 3.1.

- 3.5.3. what Gaz Métro stated to the client and asked of the client, including any scripts for such calls;

RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 3.1.

- 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;

RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 3.1.

- 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

RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 3.1.

3.5.6. whether the client cancelled its undertaking during or following the call.

RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 3.1.

Challenge: Gaz Métro's refusal to answer questions 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4, 3.5.5 and 3.5.6 on the grounds of decision D-2016-090 is unfounded. In that decision, the Régie stated: "*Les appels de vérification effectués par Gaz Métro ne sont pas soumis à l'examen de la Régie*". Summitt's request for information does not seek an order from the Régie regarding any future verification calls that may be performed by Gaz Métro. Rather, it seeks to obtain information regarding allegations made by Gaz Métro in support of its application. If the Régie will consider such verification calls in order to rule on Gaz Métro's application, then Summitt has every right to clarify and understand such evidence.

In particular, Gaz Métro has alleged its verification calls in support of its allegations regarding the market for fixed-price natural gas, cold calls and the extent to which customers are informed as to the fixed-price supply of natural gas: "*Ces appels de vérification ont permis à Gaz Métro d'améliorer sa compréhension du marché de gaz naturel à prix fixe. 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. De plus, Gaz Métro a aussi constaté que les clients contactés ne sont pas toujours bien informés sur la nature du Service*".⁶

If the Régie will consider that evidence, then it is critical that the reliability of such evidence be scrutinized. The Régie should know how many calls form the basis for these allegations, the selection process for making such calls, the role of the person contacted by Gaz Métro, the content of such calls, and the results thereof.

In addition to assisting in the Régie's assessment of reliability of evidence, complete responses to Summitt's questions will enable the Régie to better understand the customer enrolment system that presently exists. It is only with this understanding that the Régie can properly assess Gaz Métro's application to change that system.

Summitt requests that the Régie order Gaz Métro to provide a complete response to all of the above questions or, alternatively, that all allegations of Gaz Métro relating to and/or derived from its verifications calls be struck from the record and given no weight.

⁶ Gaz Métro-11, document 2, page 10.

RESPONSES TO QUESTIONS 5.1 AND 5.2

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?

RÉPONSE:

La question déborde le cadre de l’examen que doit mener la Régie dans le cadre du présent dossier.

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


RÉPONSE:

Veillez vous référer à la réponse à la question 5.1.

Challenge: Gaz Métro’s refusal to answer questions 5.1 and 5.2 on the grounds that such questions are outside the scope of this file is unfounded. These questions are directly related to the allegations made by Gaz Métro in support of its application, as referenced above. If the Régie is being asked to consider potential changes to contractual documents in order to rule on Gaz Métro’s application to change the existing enrolment system, then Summitt has every right to clarify and understand such evidence.

Summitt requests that the Régie order Gaz Métro to provide a complete response to all of the above questions or, alternatively, that all allegations of Gaz Métro relating thereto be struck from the record and given no weight.

Montreal, July 12, 2016


FISHMAN FLANZ MELAND PAQUIN LLP
Attorneys for Summitt Energy Québec LP