
RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Origine : Demande de renseignements en date du 4 juillet 2003

Demandeur : Union des consommateurs

Référence : Pièce SCGM-11, document 5, p. 19

Préambule :

Le client aura donc 15 jours de calendrier, calculés à partir de la mise à la poste par SCGM de cette confirmation, pour se soustraire à l'engagement qu'il a signé.

Dans l'éventualité d'un traitement administratif rapide par le fournisseur et SCGM, soit une semaine entre la signature et le transfert d'information à SCGM, et une semaine entre la réception par SCGM des détails de l'entente et la mise à la poste de la confirmation, le client aura un délai d'environ 30 jours pour réfléchir à son engagement et s'y soustraire le cas échéant.

Questions :

- 8.1 Le courtier aura-t-il l'obligation de laisser une copie du contrat au client lors de la signature? Si tel n'est pas le cas, veuillez préciser ce qui est prévu à cet égard. Veuillez préciser quelle est la norme à cet égard dans les autres juridictions canadiennes telles que l'Ontario, l'Alberta, le Manitoba par exemple et déposer les documents pertinents.
- 8.2 Le courtier sera-t-il tenu d'expliquer au client qu'à compter du moment de la signature dudit contrat ce dernier dispose d'une période approximative de 30 jours de «réflexion» et qu'un coupon-réponse envoyé par le distributeur, soit SCGM (et non par le courtier), lui permettra de s'y soustraire selon son bon vouloir?
- 8.3 Quels moyens de vérification ont été prévus pour s'assurer que le client est dûment informé de son droit de cessation de contrat et, dans le cas d'un avis à cet effet expédié par SCGM, quel en serait le libellé?
- 8.4 Veuillez préciser quelles sont les modalités et les délais prévus en Ontario pour cette période de réflexion. Veuillez déposer le ou les documents consultés pour cette réponse.
- 8.5 Veuillez confirmer que les délais de 30 jours mentionnés dans la preuve à la page 19 de même que celui de 15 jours, calculé à partir de la mise à la poste par SCGM de l'avis de confirmation sont susceptibles d'être plus courts en réalité que ces données le laissent entrevoir (ex : le traitement de l'information entre le courtier et SCGM est susceptible de prendre moins de deux semaines, les 15 jours calculés à partir de la mise à la poste de l'avis fait en sorte que le consommateur ne reçoit l'avis que 2 ou 3 jours plus tard, etc).

- 8.6 Ce délai de 15 jours inclut-il aussi les 2 ou 3 jours de que prendra la poste pour livrer le coupon réponse du consommateur à SCGM?
- 8.7 SCGM a-t-elle pris en considération la possibilité d'obtenir du client, comme cela se fait en Ontario, une confirmation écrite de l'entente conclue avec le courtier (option positive) plutôt que d'offrir au client l'occasion d'annuler un contrat (option négative) qui sans un avis écrit prendra effet automatiquement à une date indéterminée, puisque liée à la date d'expédition d'un avis par le distributeur, date sur laquelle le client n'a aucun contrôle;
-

Réponses :

- 8.1 Lors de la signature d'une entente de fourniture à prix fixe, le fournisseur laissera vraisemblablement une copie de l'engagement au signataire. Cependant, nous pensons qu'un nombre important d'engagements seront signés dans le domicile du client sans la présence du représentant du fournisseur. Contrairement à la situation prévalant actuellement en Ontario, la vente de fourniture de gaz naturel par la méthode de sollicitation « porte-à-porte » risque d'être peu commune au Québec. Il est plus probable que la sollicitation postale, par les médias écrits et par Internet seront les méthodes utilisées auprès des clients résidentiels québécois. Le client devra donc poster son engagement signé au fournisseur pour utiliser le service de fourniture à prix fixe. Par conséquent, les termes de l'engagement seront confirmés au client par lettre directement émise du distributeur. La période allouée au client de 15 jours pour se soustraire à son engagement débutera seulement à partir du moment où SCGM mettra à la poste cette lettre de confirmation. A noter, tout de même, que le temps de réflexion du client commence dès qu'il a signé son engagement.

Dans la plupart des autres juridictions canadiennes, la relation contractuelle de vente de gaz naturel est entre le fournisseur (ou le courtier) et le client. Par conséquent, les fournisseurs remettent au client une copie du contrat lors de la signature ou dans les 40 jours qui suivent. Ceci diffère de la présente proposition qui consiste à relier contractuellement le client au distributeur, qui lui, achète auprès d'un fournisseur spécifique les volumes de gaz nécessaires à l'approvisionnement du client.

- 8.2 Non, le courtier ne sera pas tenu d'expliquer au client la suite des événements bien que cela soit souhaitable. Le distributeur, qui sera chargé d'appliquer les conséquences de l'engagement du client, s'assurera que le client sera bien informé des options disponibles et des conséquences de ses choix. Par conséquent, la lettre de confirmation émise par SCGM expliquera clairement au client les termes de l'engagement. Il sera aussi indiqué que le client peut, sans aucune pénalité, annuler cet engagement simplement en postant le coupon réponse dûment signé. La date limite à laquelle le coupon devra être posté sera aussi clairement indiquée.

Avec la lettre de confirmation, sera joint un dépliant explicatif portant sur le service de fourniture à prix fixe. Ce document générique expliquera le fonctionnement du service, les droits et obligation du client, les conséquences d'un déménagement ou d'un arrêt de la consommation de gaz, des recours en cas de différend, etc.

- 8.3 SCGM postera directement la lettre de confirmation (comportant le coupon réponse) et le dépliant explicatif à l'adresse du client.

Le contenu de la lettre de confirmation et du dépliant explicatif sera développé dans les prochains mois. Elle comportera, notamment, les éléments mentionnés précédemment à la réponse 8.2

- 8.4 Le client ontarien qui achète sa fourniture d'un fournisseur autre qu'un des distributeurs, par l'entremise de la facturation du distributeur (*ABC Billing*), a une période de réflexion allant jusqu'à 30 jours suivant la date de signature.

La Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario stipule que dans la troisième ou quatrième semaine suivant la signature du contrat d'achat de gaz (i.e. au plus tôt le 16^e jour, et au plus tard le 30^e jour) le client doit réaffirmer sa volonté d'acheter le gaz naturel qu'il consomme du courtier et selon les conditions contenues dans l'entente signée préalablement (voir pièce SCGM-11, document 5.6). En d'autres mots, le client doit dire « oui » deux fois et au moins deux semaines doivent s'écouler entre ces deux réponses affirmatives.

Il existe toutefois des circonstances où le fournisseur peut montrer davantage de flexibilité. Ainsi, le rapport annuel 2003 de *Energy Savings Income Fund* indique : "*our internal policy is to let any residential customer terminate his or her contract for any reason up to 30 days after receipt of the first bill at our five-year price. in effect, the customer has a 90-day window and several opportunities to cancel the contract, no questions asked.*" Il est donc dans les pratiques usuelles de *Ontario Energy Savings Corp.*, sa filiale de courtage en énergie, d'accorder un délai supérieur aux exigences minimales de la *Commission de l'énergie de l'Ontario (O.E.B.)*

- 8.5 SCGM s'engage à maintenir une période de réflexion de 15 jours pour tous les clients qui vont utiliser le service de fourniture à prix fixe. Ce délai de réflexion sera calculé à partir de la date à laquelle la lettre de confirmation sera postée au client. Puisque cette lettre sera émise par SCGM suite à la réception des informations contractuelles d'un fournisseur, une période additionnelle sera toujours présente avant le début des 15 jours de réflexion.

Nous présentons ici l'exemple d'un client dont la consommation annuelle normalisée est inférieure à 75 000 m³/an. Dès que le fournisseur aura obtenu l'engagement du client, il devra le joindre à d'autres clients afin de former un groupe pour les fins de nominations. Lorsque le groupe sera constitué, le fournisseur transmettra à SCGM les termes des engagements de chacun des clients appartenant au groupe. Le distributeur devra ensuite vérifier chacune des adresses du groupe afin de déterminer leur éligibilité. Nous estimons qu'il faudra, dans les meilleures conditions, entre une semaine et deux semaines pour vérifier cette éligibilité. Ce n'est qu'après ces vérifications que le distributeur enverra la lettre de confirmation au client et commencera les démarches auprès du fournisseur visant à préparer le contrat d'achat de gaz naturel. Le délai de réflexion minimal sera donc d'environ trois à quatre semaines mais il sera souvent supérieur puisque le fournisseur aura pris quelques temps pour constituer son groupe.

- 8.6 Non, dans les faits, quelques jours additionnels seront alloués pour les délais de poste de sorte que la demande d'annulation sera acceptée si le client l'a mis à la poste à l'intérieur de la période de 15 jours complets (le cachet de poste en fera foi).
- 8.7 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.

La faible densité des utilisateurs de gaz rendra la sollicitation « porte-à-porte » beaucoup moins avantageuse que dans les autres provinces et le distributeur est d'avis que peu de fournisseurs vont utiliser ce mode de sollicitation. Dans la majeure partie des cas, la sollicitation devrait utiliser des moyens traditionnels comme la publicité postale ou dans les journaux, jumelés à l'utilisation de l'électronique comme l'Internet. Dans ces cas le client aura la chance de réfléchir et ne subira aucune pression de vente puisque aucun représentant ne sera présent à son domicile.

Nous sommes donc d'avis que la possibilité pour le client d'annuler son engagement, plusieurs semaines après la signature, représente une protection suffisante contre les abus tout en permettant au client de reconsidérer un choix qui paraissait avantageux au moment de la signature mais qui s'avère moins séduisant avec le recul du temps. Rappelons que dans tous les cas où le client ne se sera pas engagé, il sera retourné rétroactivement au service de fourniture à prix variable du distributeur.