

RAPPORT DE SUIVI

SERVICE DE FOURNITURE À PRIX FIXE

(décision D-2003-180)

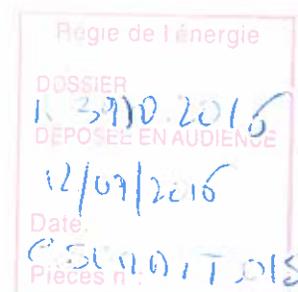


TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
2. SUIVI DE DOSSIER REQUIS PAR LA RÉGIE	3
2.1. Aide à la mise en marché	4
2.2. Participation des fournisseurs.....	6
2.3. Participation du client.....	8
2.4. Plan de communication pour l'année financière 2004-2005	9
2.5. Cas problèmes.....	9
3. CONCLUSION	11
ANNEXE 1	
ANNEXE 2	

1 **1. INTRODUCTION**
2

3 Le présent rapport de suivi constitue le constat de la situation actuelle suite à l'introduction
4 récente par SCGM du nouveau service de fourniture à prix fixe. Rappelons que ce service a
5 reçu l'aval de la Régie de l'énergie dans sa décision D-2003-180. Dans la même décision, la
6 Régie demandait à SCGM de produire, dans le cadre de son dossier tarifaire 2005, un rapport
7 de suivi et en fixait le contenu minimal.

8
9 **2. SUIVI DE DOSSIER REQUIS PAR LA RÉGIE**
10

11 Dans le cadre de la cause tarifaire 2004 (R-3510-2003), SCGM a présenté à la Régie une
12 demande ayant pour but de lui permettre d'offrir à ses clients un tarif de fourniture à prix fixe
13 avec la participation des fournisseurs de gaz naturel. Cette demande émanait de la volonté de
14 SCGM à répondre aux besoins exprimés par sa clientèle qui cherchait à amoindrir les effets
15 négatifs liés à la volatilité des prix du gaz naturel ainsi qu'à maintenir sa consommation et, de
16 ce fait, minimiser les pertes pour le bénéfice de l'ensemble de la clientèle.

17
18 Tel qu'expliqué dans sa demande, SCGM désirait permettre à tout client dont la consommation
19 annuelle normalisée est inférieure à 1 168 000 m³, et qui en fait la demande, d'obtenir un
20 approvisionnement de son service de fourniture de gaz naturel à prix fixe au prix et pour une
21 durée déterminée auprès d'un fournisseur participant. Le distributeur se trouvait ainsi à acheter
22 la fourniture auprès du fournisseur désigné par le client aux conditions convenues entre le client
23 et le fournisseur. Par la suite, cette fourniture serait vendue au client, aux mêmes conditions.
24 SCGM se trouvait ainsi partie à une transaction d'achat et de revente de fourniture à un prix qui
25 reflète le coût réel d'acquisition. Ceci avait pour objectif de satisfaire les besoins de la clientèle
26 en termes de prix stables et prévisibles. La proposition de SCGM fut acceptée avec
27 modifications par la Régie dans la décision D-2003-180.

28
29 La Régie fixait notamment une consommation minimale de 7 500 m³/an au dessous de laquelle
30 le distributeur ne peut offrir le service. La Régie avait invoqué quelques raisons l'ayant amenée
31 à rendre une telle décision, notamment en ce qui a trait à la protection des consommateurs de
32 petits volumes.

1 La Régie a aussi demandé au distributeur de lui soumettre un rapport de suivi contenant,
2 notamment, les informations suivantes sur le service de fourniture à prix fixe :

- 3 - le nombre de clients;
- 4 - les volumes annuels;
- 5 - le nombre de courtiers;
- 6 - le nombre de cas problèmes;
- 7 - la description des cas problèmes.

8
9 Le présent rapport de suivi répond spécifiquement à la demande formulée par la Régie dans la
10 décision D-2003-180.

11 12 **2.1. Aide à la mise en marché**

13 Dans nos représentations auprès de la Régie dans la cause tarifaire 2004, nous avons
14 identifié certains éléments requis pour créer un environnement propice à l'implantation de
15 fournisseurs au Québec. L'aide à la mise en marché du nouveau service de fourniture à prix
16 fixe avait été identifiée et c'est pourquoi nous avons mis en place un plan de communication
17 afin d'informer la clientèle de l'existence du produit ainsi que des coordonnées des
18 fournisseurs participants.

19
20 Nous avons développé le dépliant promotionnel « *Choisissez maintenant le prix fixe pour la*
21 *stabilité budgétaire* » (voir annexe 1) qui avait pour objectif d'informer la clientèle de
22 l'existence de ce nouveau service. Ce dépliant a été inséré avec la facture de la clientèle
23 ciblée entre le 2 décembre 2003 et le 15 mai 2004 selon la disponibilité d'espace pour
24 l'encartage.

Dates	Clientèle visée
2 décembre 2003	Tarif D ₁ , D _M et D ₃ (facturation « fin de mois »)
2 décembre au 30 décembre 2003	Tarif D ₁ (clientèle cyclique de 75 000 m ³ à 1 168 000 m ³ /an)
15 janvier au 15 février 2004	Tarif D ₁ (clientèle cyclique de 36 000 m ³ à 74 999 m ³ /an)
15 avril au 15 mai 2003	Tarif D ₁ (clientèle cyclique de 7 500 m ³ à 35 999 m ³ /an)

1 Des relances téléphoniques ont été effectuées auprès de la clientèle ayant une
2 consommation annuelle de 75 000 m³ et plus au début du mois de février 2004. Ces
3 relances téléphoniques avaient pour objectifs de vérifier, si les clients avaient pris
4 connaissance du contenu de notre dépliant promotionnel, l'intérêt vis-à-vis le service de
5 fourniture à prix fixe et s'ils étaient intéressés à recevoir le document explicatif répondant
6 aux questions les plus courantes concernant ce nouveau service. Voici les principaux points
7 à retenir :

- 8 • 16,3 % de la clientèle interrogée se souvient d'avoir reçu le dépliant intitulé
9 « *Choisissez maintenant le prix fixe pour la stabilité budgétaire* » ;
- 10 • 71,8 % de la clientèle interrogée est très intéressée ou assez intéressée par le
11 nouveau service de fourniture à prix fixe ;
- 12 • 82,4 % de la clientèle était intéressée à recevoir le document explicatif répondant
13 aux questions les plus courantes concernant ce nouveau service ;
- 14 • Pour 76 % des gens, la période la plus propice à la sélection de la fourniture de
15 gaz à prix fixe est celle du printemps.

16
17 Aussi, nous avons développé la rubrique « *Le gaz naturel à prix fixe* » sur le site internet de Gaz
18 Métro qui informe la clientèle sur les caractéristiques du nouveau service à prix fixe dans la
19 section « *Questions et réponses sur le gaz naturel à prix fixe* » (voir annexe 2). Ce document
20 est remis aux clients qui désirent des informations supplémentaires et à tous ceux qui concluent
21 une entente de fourniture à prix fixe avec un fournisseur. De plus, la liste des fournisseurs qui
22 offrent le nouveau service à prix fixe est disponible sur le site internet et nous pouvons la faire
23 parvenir à la clientèle qui en fera la demande.

24
25 La fréquence de la consultation du site internet de Gaz Métro à la rubrique « *Le gaz naturel à*
26 *prix fixe* » a été comme suit :

27	Mois	Nombre de visites
28		
29	Décembre 2003	349
30	Janvier 2004	588
31	Février 2004	602
32	Mars 2004	605
33	Avril 2004	549

1 De plus, plusieurs communications ont été réalisées auprès de nos clientèles existantes et
2 nouvelles, depuis janvier 2004, soit par l'entremise de diverses publications ou lors de
3 conférences. Voici les différentes communications qui ont été effectuées :

4
5 - Reportage sur le prix fixe dans les revues et publications suivantes :

- 6 • Bon tuyau, bulletin de Gaz Métro adressé aux 275 Partenaires Certifiés de Gaz
7 Métro (entrepreneurs installateurs). Date : janvier 2004 ;
- 8 • Maîtrise de l'énergie, revue de l'Association québécoise pour la maîtrise de
9 l'énergie. Date : janvier 2004 ;
- 10 • Envoi « *Zoom client* », bulletin de Gaz Métro adressé aux petits clients
11 commerciaux membres du programme ZOOM (6000 clients). Date : février 2004 ;
- 12 • Bulletin bleu « *secteur éducation* », bulletin de Gaz Métro envoyé à 100 directeurs
13 de ressources matérielles membre de l'Association des cadres scolaires du
14 Québec. Date : février 2004 ;
- 15 • Prix express, bulletin Gaz Métro adressé à la clientèle commerciale et encarté
16 avec la facture (48 000 clients). Date : avril 2004 ;
- 17 • Diffuseur, revue de l'Association des gestionnaires de parcs immobiliers en milieu
18 institutionnel. Date : mai 2004.

19
20 - Rencontres conférences :

- 21 • Déjeuner conférence sur les modes d'achat de gaz naturel et le service à prix fixe
22 donné aux membres de l'Association québécoise pour la maîtrise de l'énergie
23 (A.Q.M.E.) et de l'Association des gestionnaires de parcs immobiliers (A.G.P.I.) ;
- 24 • Déjeuners conférences (20) auprès de 350 clients affaires de Gaz Métro
25 (75 000 m³ et plus) ;
- 26 • Conférences annuelles (2) pour les membres du programme Zoom Client (150
27 participants) de Gaz Métro.

28 29 **2.2. Participation des fournisseurs**

30 Après avoir reçu l'aval de la Régie de l'énergie le 26 septembre 2003, Gaz Métro a contacté
31 les fournisseurs qui avaient participé à notre étude ainsi que les fournisseurs actifs auprès

1 de notre clientèle pour les informer de la décision de la Régie ainsi que pour les inviter à
2 participer au développement de la documentation promotionnelle et contractuelle.

3
4 Durant le mois d'octobre 2003, Gaz Métro a transmis des projets de documentation
5 promotionnelle et contractuelle aux fournisseurs qui avaient souligné leur intérêt afin
6 d'obtenir leurs commentaires. Suite aux commentaires reçus, Gaz Métro a finalisé un
7 contrat maître qui est utilisé uniformément avec tous les fournisseurs. Gaz Métro leur a
8 également transmis un questionnaire pour évaluer la date à partir de laquelle les
9 fournisseurs seraient en mesure de répondre aux appels de la clientèle et d'offrir le service.
10 Certains fournisseurs ayant indiqués qu'ils étaient dorénavant prêts à offrir le service, le
11 nouveau service a été officiellement lancé au début du mois de décembre 2003.

12
13 Il y a présentement sept fournisseurs qui se sont dit prêts à offrir le service à notre clientèle.

14
15 Ces fournisseurs sont :

- 16 • Direct Energy Marketing Ltd.
- 17 • Energy Quebec Inc.
- 18 • Energy Source Canada inc.
- 19 • Regroupement LAFAR inc. (agent autorisé de Seminole Canada Gas Company)
- 20 • Superior energy management, Division of Superior Propane inc.
- 21 • ECNG inc.
- 22 • WPS Energy Services of Canada Corp.

23
24 Les cinq premiers fournisseurs sont prêts à approvisionner l'ensemble de la clientèle
25 admissible alors que ECNG inc. et WPS Energy Services of Canada Corp. ne désirent, pour
26 le moment, qu'approvisionner les clients ayant une consommation annuelle de 75 000 m³ et
27 plus.

28
29 Plusieurs autres fournisseurs ont manifesté leurs intentions d'offrir le service de prix fixe
30 dans un avenir rapproché. Certains d'entre eux auraient entrepris des démarches afin de
31 constituer des filiales québécoises pour offrir ce nouveau service à notre clientèle.

1 Suite à une sollicitation faite par le représentant d'un fournisseur, des clients ont indiqué aux
2 employés du distributeur que le dit représentant ne semblait pas se conformer aux pratiques
3 commerciales minimales mises en place lors de l'introduction du service.

4 L'information obtenue de ces clients semblait indiquer que le représentant du fournisseur ne
5 s'identifiait pas correctement laissant entendre qu'il est associé à Gaz Métro. Ces quelques
6 clients du distributeur ont aussi allégué que le représentant proposait des ententes de
7 fourniture à prix fixe de façon insistante.

8 Puisque l'individu concerné ne s'était pas identifié et n'avait pas mentionné le nom du
9 fournisseur pour lequel il travaillait, SCGM a envoyé un rappel à l'ensemble des
10 fournisseurs ayant manifesté leur intérêt à offrir le service leur réitérant l'importance de
11 respecter les pratiques commerciales minimales et leur rappelant que cette situation
12 déplorable ne serait pas tolérée par Gaz Métro.

13 Si la situation venait à se répéter, SCGM verra à identifier le fournisseur fautif et à l'exclure
14 de ce service tel que prévu par les pratiques commerciales minimales.

15

16 **2.3. Participation du client**

17 Gaz Métro a reçu des engagements signés pour 59 installations pour un approvisionnement
18 débutant le 1^{er} avril 2004. Suite au processus de confirmation effectué par Gaz Métro, un
19 seul client s'est désisté.

20

21 En date du 1^{er} avril 2004, 58 installations sont donc approvisionnées en vertu d'une entente
22 à prix fixe. Ces installations sont regroupées dans 19 contrats d'approvisionnement. La
23 consommation annuelle des 58 installations concernées est évaluée à plus de 4,8 Mm³
24 (env. 185 000 GJ).

1
2 **2.4. Plan de communication pour l'année financière 2004-2005**

3 Ci-joint le plan de communication prévu pour la prochaine année.
4

ACTIONS	ÉCHÉANCIER
1. Envoi du dépliant promotionnel à la clientèle cible.	Printemps 2005
2. Distribution du dépliant promotionnel et le Questions et réponses dans les salons pertinents : <ul style="list-style-type: none"> • Congrès CEGQ • Congrès AOMHQ • Congrès des arénas 	Janvier 2004 Mai 2005 Mai 2005
3. Rédaction de chroniques sur le prix fixe dans les revues et bulletins suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Quadrilatère (revue AOMHQ) • Maîtrise de l'énergie • HRI (hôtels, restaurants et institutions) • Bulletin bleu Aréna 	Automne 2004 Printemps 2005 Printemps 2005 Printemps 2005
4. Conférences et rencontres de la clientèle existante : <ul style="list-style-type: none"> • Zoom clients • Maintien de la clientèle (bouclier) 	En continu En continu
5. Rencontres de différents regroupements : <ul style="list-style-type: none"> • APQ • RPHL 	Printemps 2005 Printemps 2005

5
6
7 **2.5. Cas problèmes**

8 Conformément à sa politique de gestion des plaintes, SCGM documente et traite toutes les
9 plaintes et commentaires reçus de la clientèle et de la population.

10
11 L'introduction d'un nouveau service, comme le Service de fourniture à prix fixe mis en place
12 à l'automne dernier, s'accompagne parfois d'incompréhension, commentaires et de plaintes.

13 Tout le personnel traitant directement ou indirectement avec la clientèle a donc été formé

1 spécifiquement afin de répondre aux questions de la clientèle et, le cas échéant, traiter les
2 plaintes et commentaires selon la procédure établie.

3
4 Voici les catégories et sous-catégories du système de gestion satisfaction clientèle à propos
5 du prix fixe :

<i>Catégorie</i>	<i>Sous-catégorie</i>
Facturation	Prix fixe – client < 12 mois
	Prix fixe – consommation < limite
	Prix fixe – consommation > limite
	Prix fixe – processus d'adhésion
	Prix fixe – offre de service du fournisseur
	Prix fixe – qualité de service du fournisseur
Désaccord avec les politiques corporatives	Prix fixe – client < 12 mois
	Prix fixe – consommation < limite
	Prix fixe – consommation > limite
	Prix fixe – processus d'adhésion

6
7
8 Notez que certaines sous-catégories se retrouvent sous les deux catégories. Ainsi, les
9 plaintes et commentaires sont classés dans la catégorie « *Facturation* » lorsque le client
10 allègue qu'une erreur a été commise dans le traitement de son dossier (par exemple, on lui
11 aurait refusé l'accès au programme croyant qu'il consommait sous la limite permise) alors
12 qu'elles sont classés dans « *Désaccord sur les politiques corporatives* » lorsqu'il n'allègue
13 aucune erreur mais seulement son désaccord quant aux critères des politiques.

14
15 **Il n'y a eu qu'un seul cas problème.** Cette plainte d'un client, transmise à nos bureaux par
16 écrit le 12 décembre 2003 fut enregistrée dans nos systèmes informatiques le 19 décembre
17 2003. Ce commentaire est relatif au fait que notre client ne peut avoir accès au service de
18 fourniture à prix fixe en raison du minimum de consommation fixé à 7 500 m³/an. Cette
19 seule plainte a donc été comptabilisée dans la sous-catégorie « *Prix fixe –*
20 *consommation < limite* » de la catégorie « *Désaccord avec les politiques corporatives* ».

21
22 **Aucun autre cas problème n'a été rapporté depuis.** Cette situation pourrait cependant
23 changer alors que le service gagne en notoriété. SCGM continuera de recevoir les

1 commentaires de la clientèle et d'y répondre de la meilleure façon, conformément aux
2 règles et politiques applicables.

3
4
5 **3. CONCLUSION**

6
7 Ce programme étant très récent, il est difficile, pour le moment, de se prononcer sur l'atteinte ou
8 non des objectifs visés par celui-ci. Cependant, la réceptivité auprès des fournisseurs et des
9 clients semble excellente. Déjà sept fournisseurs ont confirmé qu'ils offrent le service à prix fixe
10 et plusieurs autres fournisseurs ont manifesté leur intention d'offrir le service de prix fixe dans
11 un avenir rapproché. Déjà, malgré une période plus ou moins propice à la prise de décision des
12 clients, 58 installations sont approvisionnées en vertu d'une entente à prix fixe.

13
14 Il est à noter qu'afin d'assurer le succès de ce programme, deux éléments sont primordiaux. Le
15 premier étant une bonne notoriété et connaissance du programme de la part de la clientèle du
16 distributeur. SCGM déploie tous les efforts nécessaires pour s'assurer que le programme sera
17 bien connu de sa clientèle. Le deuxième élément étant les prix offerts par les fournisseurs, plus
18 les prix seront compétitifs, plus le programme à prix fixe sera intéressant pour les clients de
19 SCGM.

20
21 Nous sommes confiants des résultats futurs de ce programme et nous sommes toujours
22 convaincus qu'il répond à un besoin de notre clientèle. Tout est en place afin d'assurer la
23 réussite de ce nouveau service à prix fixe.



Choisissez maintenant le prix fixe pour la stabilité budgétaire

La facture de gaz naturel

La facture de gaz naturel comprend les cinq services suivants: la fourniture de gaz naturel, le gaz de compression, le transport, l'équilibrage et la distribution. Les deux seuls services qui font l'objet de variations mensuelles de prix, soit les services de fourniture de gaz naturel et de gaz de compression, peuvent maintenant être stabilisés grâce au nouveau service à prix fixe.

Le nouveau service à prix fixe

Le service de fourniture à prix fixe est un **nouveau** service offert par les fournisseurs de gaz naturel en collaboration avec Gaz Métro. Jusqu'à aujourd'hui, seul le service de fourniture à prix variable était proposé par Gaz Métro. Avec ce service, les prix de la fourniture de gaz naturel et de gaz de compression sont réévalués mensuellement en fonction des prévisions des prix du marché. Ce prix varie donc d'un mois à l'autre.

Le service à prix fixe peut maintenant répondre à votre besoin de stabilité financière. Tout comme le principe d'une hypothèque à taux fixe, vous connaîtrez à l'avance le prix que vous paierez pour la fourniture de gaz naturel et de gaz de compression. Avec le service de fourniture à prix fixe, vous pouvez choisir entre plusieurs prix et modalités disponibles au moment de votre adhésion. Si vous n'optez pas pour le prix fixe, le service à prix variable continue de s'appliquer.



À qui s'adresse le prix fixe ?

→ Ce nouveau service est offert à des clients, comme vous, consommant un minimum de 7 500 m³ et un maximum de 1 168 000 m³ annuellement.

Comment ça fonctionne ?

→ Vous convenez d'un prix et des modalités avec le fournisseur participant de votre choix et signez un document d'engagement. Gaz Métro reçoit une copie de ce document et achète, pour vous, du fournisseur participant, le gaz naturel selon les modalités et le prix convenus.

→ Gaz Métro vous facture ensuite le gaz naturel au prix convenu pour la durée de l'entente, sans aucun supplément. La mise en place de ce service requiert un délai de 60 jours suivant la réception du document d'engagement par Gaz Métro.

→ Si le fournisseur participant n'est pas en mesure de respecter ses engagements, le client retournera au service de fourniture à prix variable puisque le prix fixe n'est pas garanti par Gaz Métro.

Qui sont les fournisseurs participants ?

→ Les fournisseurs participants sont des entreprises indépendantes spécialisées dans l'achat et la revente de gaz naturel auprès des particuliers et des entreprises. Les fournisseurs participants doivent respecter les pratiques commerciales minimales établies par Gaz Métro. Ces pratiques permettent de s'assurer que le client est bien informé et bien servi.

→ Vous pouvez choisir le fournisseur participant de votre choix. Nous vous encourageons à bien vous informer avant de vous engager.

Pour obtenir la liste des fournisseurs participants ou pour vous procurer un dépliant répondant aux questions les plus courantes

1 800 361-8003

www.gazmetro.com



The natural gas bill

The natural gas bill is composed of five services: natural gas supply, compressor fuel, transportation, load balancing and distribution. The only two services that are subject to monthly price variations, the natural gas supply and the compressor fuel, can now be stabilized with the new fixed price service.

The new fixed price service

The fixed price supply service is a **new** service offered by natural gas suppliers in cooperation with Gaz Métro. Until now, only natural gas supply at a variable price was offered by Gaz Métro. With this service, the prices of the natural gas supply and the compressor fuel are reassessed monthly according to the market price forecasts. So this price varies from month to month.

The fixed price service can meet your need for financial stability. As in the case of a fixed-rate mortgage, you'll know in advance what price you'll pay for the natural gas supply and the compressor fuel. With the fixed price supply service, several prices and terms are available when you sign up. If you do not sign up for the fixed price service, you will continue with the variable price service.





Who can benefit from the fixed price service?

→ This new service is offered to customers, like you, who consume a minimum of 7,500 m³ and a maximum of 1,168,000 m³ per year.

How does it work?

→ You agree on a price and terms with the participating supplier of your choice and sign an undertaking document. Gaz Métro receives a copy of this document and buys the natural gas on your behalf from the participating supplier for your agreed-upon price and term.

→ Gaz Métro then bills you for the natural gas at the price you agreed upon for the term of the agreement, without any extra charges. It takes 60 days to implement this service after Gaz Métro receives the undertaking document.

→ If the participating supplier cannot meet its commitments, the client will revert automatically to Gaz Métro's variable price because the fixed price service is not guaranteed by Gaz Métro.

Who are the participating suppliers?

→ The participating suppliers are independent companies that specialize in buying natural gas and reselling it to individuals and companies. The participating suppliers must abide by the minimum commercial practices established by Gaz Métro. These practices ensure that the client is well informed and well served.

→ You may opt for the participating supplier of your choice. We encourage you to be well informed before committing yourself.

To obtain the list of participating suppliers or for a pamphlet that answers the most frequently asked questions

1 800 361-8003

www.gazmetro.com

la vie en bleu



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 nouveau 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 nouveau 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

→ 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 brochure « Coup d'œil sur nos tarifs » disponible sur Internet ou demandez-en une copie papier au Service à la clientèle.

→ 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 NOUVEAU SERVICE
DE FOURNITURE À PRIX FIXÉ ?

Il s'agit d'une nouvelle option offerte par les fournisseurs de gaz naturel et Gaz Métro, vous permettant de choisir le prix du service de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur 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 nouveau 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.

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

- 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 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 m³ mais inférieure à 1 168 000 m³.
- 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 la consommation de gaz naturel directement à Gaz Métro.

→ 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.

→ 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 DÉJÀ AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR AUTRE QUE GAZ MÉTRO ?

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

→ 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 ?

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 RÉGLES 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.

→ 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^{er} 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 m³, 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 d'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.

→ 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 m³, 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 m³, 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.

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.

