

CANADA

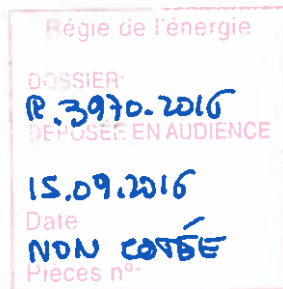
RÉGIE DE L'ÉNERGIE

PROVINCE DE QUÉBEC
District de Montréal

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTRO

No : R-3970-2016

Demanderesse



et

SUMMITT ENERGY QUÉBEC LP/
ÉNERGIE SUMMITT QUÉBEC S.E.C.

Intervenante

ARGUMENTATION D'ÉNERGIE SUMMITT QUÉBEC S.E.C.

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

et

Gaz Métro-11, document 2 - Demande de modification du processus d'adhésion dans une entente de fourniture à prix fixe

A. INTRODUCTION

1. L'intervenante Énergie Summitt Québec S.E.C. / Summitt Energy Québec LP (« **Énergie Summitt** ») est une société en commandite constituée en vertu des lois de l'Ontario qui opère dans le domaine de la fourniture de gaz et d'électricité.
2. Énergie Summitt et ses compagnies affiliées forment un groupe d'entreprise qui opère au Québec, en Ontario et en Colombie Britannique, ainsi que dans plusieurs états américains, plus particulièrement dans l'État de New York, au New Jersey, au Maryland, au Massachusetts, en Californie, en Pennsylvanie et en Ohio.
3. Au Québec, Énergie Summitt fournit actuellement du gaz naturel à plus de 1 000 clients commerciaux, industriels et institutionnels, dans le cadre du service de fourniture de gaz naturel à prix fixe établi par la Régie de l'Énergie (la « **Régie** ») aux termes de la décision rendue le 26 septembre 2003 dans le dossier tarifaire 2004 (R-3510-2003)¹.

¹ C-SUMMIT-0014, R-3510-2003, D-2003-180 – Décision de la Régie de l'énergie datée du 26 septembre 2003 [Décision de 2003].

B. LA PROPOSITION DE GAZ MÉTRO

4. Dans sa 4^e Demande réamendée 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, la demanderesse Société en commandite Gaz Métro (« **Gaz Métro** ») demande, entre autres, que la Régie modifie la manière dont les clients concluent des ententes de fourniture de gaz naturel à prix fixe :

*APPROUVER une modification au processus d'adhésion au service de fourniture à prix fixe, tel qu'il appert de la pièce Gaz Métro-11, Document 2;*²

5. Aux termes de sa Demande de modification du processus d'adhésion dans une entente de fourniture à prix fixe (la « **Proposition** »), Gaz Métro propose ce qui suit :

*Gaz Métro continuera d'envoyer des lettres aux clients qui signent une entente de gaz naturel à prix fixe. Cette lettre est aujourd'hui considérée comme une confirmation de l'entente avec option d'annulation si le coupon d'annulation qui est inclus est retourné à Gaz Métro dans les 15 jours suivant l'envoi de la lettre. Toutefois Gaz Métro propose, suivant l'approbation de la Régie, que cette lettre devienne plutôt une demande de confirmation de l'entente et, conséquemment, de la volonté d'adhérer au service de fourniture à prix fixe. À cet effet, un coupon-réponse devra être retourné à Gaz Métro pour confirmer l'entente à défaut de quoi celle-ci sera annulée. Gaz Métro propose de maintenir la période actuelle de réflexion du client à 15 jours suivant l'envoi de la demande de confirmation. Les modifications proposées au texte des Conditions de services et Tarif se trouvent aux pièces Gaz Métro-10, Document 1 et Gaz Métro-11, Document 1.*³ [gras ajouté pour mettre de l'emphase]

6. Dans le cadre des procédures échangées entre les parties suite au dépôt de la demande, Gaz Métro a clarifié que l'objectif de sa Proposition est **uniquement d'assurer que les clients sont bien informés et de ne pas constituer un obstacle à l'accès au service de fourniture à prix fixe** :

*Elle [la Proposition] ne vise qu'à améliorer le processus d'adhésion afin de permettre aux clients d'être bien informés, sans pour autant constituer un obstacle à l'accès au service de fourniture à prix fixe.*⁴

7. Gaz Métro n'a pas fait la preuve que sa Proposition permettrait d'atteindre l'un ou l'autre de ces objectifs.

² B-0197, 4^e Demande réamendée 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.

³ B-0027, Gaz Métro-11, Document 2 - Demande de modification du processus d'adhésion dans une entente de fourniture à prix fixe [Proposition], à la p. 12.

⁴ B-0181, Réplique de Gaz Métro aux contestations de la FCEI et de Summit [Réplique], à la p. 3.

8. Au contraire, toute la preuve au dossier est à l'effet que :
- 1) les clients sont bien informés quant à la portée de l'engagement associé au service offert par les fournisseurs de gaz naturel à prix fixe,⁵ et
 - 2) la Proposition de Gaz Métro d'imposer aux clients un processus de confirmation supplémentaire n'améliorerait pas le processus et entraînerait des inconvénients majeurs par rapport aux avantages qu'elle comporte.⁶
9. Dans le cadre de son argumentation, Gaz Métro a modifié sensiblement l'objectif déclaré de sa Proposition, pour mettre plutôt l'emphasis sur **l'expression de la volonté du client**, en soutenant que :
- Le seul objectif poursuivi consiste à s'assurer que l'entrée en vigueur du Service est conforme à la volonté du client, que leur consentement soit clairement exprimé.⁷*
10. Or, dans le cadre du processus actuel, le consentement du client est clairement exprimé dans l'engagement que celui-ci signe et qui est envoyé à Gaz Métro lors de la demande d'adhésion au service de fourniture à prix fixe. Selon l'article 2827 du *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991 :
- La signature consiste dans l'apposition qu'une personne fait à un acte de son nom ou d'une marque qui lui est personnelle et qu'elle utilise de façon courante, pour manifester son consentement.*
11. À l'inverse, l'annulation automatique de l'entente conclue entre le client et le fournisseur, la possibilité pour le client de ne pas pouvoir bénéficier du service de fourniture à prix fixe et les délais de mise en place du service si le processus d'adhésion doit être recommencé du début dans l'éventualité où la confirmation supplémentaire au moyen du coupon-réponse proposée dans la Proposition ne serait pas reçue par Gaz Métro dans le délai imparti, sont autant de contradictions de la volonté exprimée par le client d'adhérer au service.
12. Qui plus est, par sa Proposition Gaz Métro cherche à s'immiscer indument dans la relation contractuelle liant le client et le fournisseur dans la mesure où la sanction prévue du défaut d'envoyer le coupon de confirmation à Gaz Métro est l'annulation pure et simple de l'entente de fourniture à prix fixe signée entre les parties.
13. Aucune preuve n'a été soumise à la Régie à l'effet qu'il existe présentement quelque problème que ce soit à l'égard du consentement de la clientèle ou qu'il y ait lieu de remettre en question la volonté exprimée par le client par sa signature de l'engagement. Lors de son contre-interrogatoire, Jean-Sébastien Huet a admis qu' « *Il n'y a pas un*

⁵ Voir para. 32 ci-dessous.

⁶ C-SUMMIT-0013, R-3510-2003, SCGM - 11, Document 5.14 – Réponse de SCGM à une demande de renseignements, à la p. 4. Voir aussi : D-0001, Commentaires de Just Energy.

⁷ Argumentation de Gaz Métro, au para. 69.

*nombre de plaintes, de commentaires ou quelque chose en particulier qui a fait en sorte qu'on demande cette modification-là ».*⁸

14. La preuve devant la Régie indique que le système actuel fonctionne très bien. La réceptivité des clients semble excellente⁹ et le nombre de plaintes reçues par Gaz Métro est statistiquement insignifiant. En effet, la réponse¹⁰ fournie par Gaz Métro à la demande de renseignement 2.1.1 d'Énergie Summitt démontre que les plaintes des clients entre octobre 2008 et septembre 2015 ne comprennent **aucune plainte** durant l'année 2015 et un nombre insignifiant de plaintes lors des années précédentes, comparativement au nombre total de clients qui sont parties à des contrats de fourniture à prix fixe :

Année	Plaintes	% de 7 000 Clients	% de 8 000 Clients
2009	17	0.00243	0.00213
2010	14	0.00200	0.00175
2011	2	0.00029	0.00025
2012	2	0.00029	0.00025
2013	4	0.00057	0.00050
2014	7	0.00100	0.00088
2015	0	0.00000	0.00000

C. HISTORIQUE ET OBJECTIF DU SERVICE DE FOURNITURE À PRIX FIXE

15. Afin de juger de la pertinence et de l'opportunité de la modification proposée par Gaz Métro, il n'est pas inutile de rappeler que l'instauration du service de fourniture à prix fixe aux termes de la décision D-2003-180 faisait suite aux résultats de sondages réalisés pour le compte de Gaz Métro indiquant un intérêt soutenu de la part des clients pour un prix fixe du gaz naturel.¹¹
16. Lors de ces sondages, près de trois clients sur quatre dans les marchés résidentiel, commercial et institutionnel se disaient intéressés par l'offre d'un prix stable. Plus particulièrement, au sein de la clientèle commerciale de Gaz Métro, l'intérêt se maintenait autour de 80% au fil des sondages effectués.¹²
17. Ces sondages ont de plus indiqué que pour certains des clients, la stabilité des prix de l'énergie peut même s'avérer un critère de choix plus important que le prix de la source d'énergie elle-même.¹³ Le besoin réel de la clientèle pour une option à prix fixe était

⁸ A-0036, Témoignage de Jean-Sébastien Huet, Notes sténographiques de l'audience du 12 septembre 2016 - Volume 3, à la p. 46.

⁹ B-0027, Proposition, à la p. 5, où Gaz Métro écrit : "Gaz Métro déposait le suivi demandé à la Cause tarifaire 2005 (R-3529-2004, SCGM-12, Document 16). En conclusion de ce suivi, Gaz Métro affirmait qu'il était difficile de se prononcer sur l'atteinte ou non des objectifs du service, celui-ci étant très récent. Elle affirmait cependant que la réceptivité auprès des fournisseurs et des clients semblait excellente." [gras ajouté pour mettre de l'emphase]

¹⁰ B-0173, Gaz Métro-14, Document 11 - Réponse à la demande de renseignements no 1 de Summitt [Réponse aux DDR].

¹¹ C-SUMMIT-0014, Décision de 2003, à la p. 27; C-SUMMIT-0012, R-3510-2003, SCGM-11, Document 5 - Mesures favorisant l'offre de fourniture à prix fixe par les fournisseurs [Mesures de 2003], à la p. 3.

¹² C-SUMMIT-0012, Mesures de 2003, aux pp. 14-15 et aux annexes 3, 4 et 5.

¹³ C-SUMMIT-0014, Décision de 2003, à la p. 27.

particulièrement manifeste dans l'intérêt exprimé par une forte proportion des clients sondés à signer un contrat de fourniture de gaz à prix stable après explication des implications de ce choix (à savoir, que les clients qui choisiraient de s'engager ne subiraient pas de hausse en raison du prix de fourniture du gaz naturel, mais ne pourraient pas non plus bénéficier de baisses).¹⁴

18. Or, tandis que les grands clients industriels et commerciaux ont depuis longtemps accès à une structure de prix stabilisé par l'entremise du service d'achat direct offert par les fournisseurs privés, avant 2003, une large portion de la clientèle de Gaz Métro n'avait dans les faits pas accès à une fourniture à prix fixe. En effet, le volume restreint consommé par les clients consommant moins de 1 168 000 m³/année ne permettait pas aux fournisseurs et courtiers de desservir cette clientèle de façon rentable, de sorte que le service ne leur était effectivement pas offert.¹⁵
19. Outre les enjeux liés à la facturation, au recouvrement et aux risques de mauvaises créances pour la clientèle, l'un des principaux irritants ou freins à la desserte de la clientèle désirant se prévaloir de l'option à prix fixe identifiés par les fournisseurs et les courtiers consultés à l'époque par Gaz Métro, avait trait au fait que la clientèle intéressée pouvait être difficile à identifier et à rejoindre.¹⁶
20. C'est en réponse à cette situation que le service de fourniture à prix fixe a été développé, dans l'objectif de faciliter l'accessibilité à l'option à prix fixe pour les clients consommant moins de 1 168 000 m³/année. La structure et les modalités du service de fourniture à prix fixe, y compris le processus d'adhésion qui était décrit en détail dans la proposition présentée à la Régie dans le cadre de la cause tarifaire 2004, avait précisément pour but de « faciliter la tâche des fournisseurs » pour « permettre aux différents fournisseurs d'offrir facilement des prix de fourniture fixes à l'ensemble de la clientèle et ainsi de pouvoir répondre à leurs besoins exprimés de stabilité et de prévisibilité ». ¹⁷
21. Bien que la Régie s'est dite d'opinion que le service à prix fixe pouvait intéresser toutes les catégories de clients, aux termes de la décision D-2003-180 elle en a limité l'accès aux clients ayant une consommation annuelle supérieure à 7 500 m³, excluant, de ce fait, l'accessibilité au programme pour les clients résidentiels.¹⁸ Le service de fourniture à prix fixe et le processus d'adhésion dont il est question dans ce dossier ne concernent par conséquent que les clients commerciaux, industriels et institutionnels.

¹⁴ C-SUMMIT-0012, Mesures de 2003, à la p. 14.

¹⁵ C-SUMMIT-0014, Décision de 2003, à la p. 28; A-0036, Témoignage de Jean-Sébastien Huet, Notes sténographiques de l'audience du 12 septembre 2016 - Volume 3, à la p. 20.

¹⁶ C-SUMMIT-0012, Mesures de 2003, à la p. 17.

¹⁷ C-SUMMIT-0012, Mesures de 2003, aux pp. 3-4.

¹⁸ C-SUMMIT-0014, Décision de 2003, aux pp. 35-36; A-0036, Témoignage de Jean-Sébastien Huet, Notes sténographiques de l'audience du 12 septembre 2016 - Volume 3, à la p. 19.

D. LA PROTECTION DU CLIENT EST ASSURÉE PAR LA PÉRIODE DE RÉFLEXION ET LE DROIT DE DÉBIT QUI LUI SONT ACCORDÉS

22. Dans le cadre du processus d'adhésion actuel, après réception de la demande d'adhésion du client, incluant l'engagement signé par celui-ci, Gaz Métro confirme au client, dans une communication écrite qui lui est adressée, le nom du fournisseur spécifique, la date d'entrée en vigueur de l'engagement, le prix convenu et la durée de l'entente. Cette lettre de confirmation est accompagnée d'une brochure d'information préparée par Gaz Métro et d'un coupon d'annulation pré-adressé.¹⁹
23. Le client se voit accorder une période de réflexion de 15 jours de calendriers, calculés à partir de la mise à la poste par Gaz Métro de la lettre de confirmation, pour se soustraire à l'engagement qu'il a signé en retournant le coupon d'annulation.²⁰
24. Dans une réponse à une demande de renseignements formulée en 2003, Gaz Métro a exprimé l'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* ». ²¹ Nulle part n'est-il allégué par Gaz Métro que cette protection n'apparaît plus suffisante et aucune preuve n'a été soumise à la Régie à l'effet contraire.
25. Gaz Métro a allégué que sa Proposition était nécessaire parce que la méthode répandue du « porte-à-porte » n'était pas une méthode de sollicitation qui avait été anticipée en 2003.²² Cependant, Gaz Métro a depuis admis qu'elle n'a **aucune archive** sur les discussions qui ont eu lieu à l'époque (si jamais il y en a eu) avec les fournisseurs potentiels de gaz naturel relativement aux techniques pour approcher les clients potentiels. Gaz Métro a admis de plus que sa seule analyse relative au « porte-à-porte » concernait les clients résidentiels, qui ne sont pas en cause dans ce dossier.²³
26. Il n'est par ailleurs pas inutile de rappeler que le droit de dédit prévu dans le processus d'adhésion actuellement en vigueur confère au client un droit similaire à celui prévu à l'article 59 de la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, qui permet au consommateur de résoudre, à sa seule discrétion, un contrat conclu avec un commerçant itinérant dans les dix jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat. À certains égards, le droit de dédit accordé au client en l'espèce procure à ce dernier une protection encore plus large dans la mesure où le client dispose

¹⁹ C-SUMMIT-0012, Mesures de 2003, à la p. 19; B-0227, Gaz Métro-14, document 21 - Réponse à l'engagement no 8.

²⁰ B-0027, Proposition, à la p. 4

²¹ C-SUMMIT-0013, R-3510-2003, SCGM - 11, Document 5.14 - Réponse de SCGM à une demande de renseignements, à la p. 4.

²² B-0027, Proposition, à la p. 11.

²³ B-0173, Réponse aux DDR, aux pp. 9-10.

au total d'une période d'environ 30 jours à compter de la signature de l'engagement pour réfléchir à son engagement, et le cas échéant, s'y soustraire.²⁴

E. AUCUNE PREUVE D'UN PROBLÈME D'INFORMATION NI D'UNE SOLUTION

E-1. Aucune preuve d'un quelconque problème d'information au sein de la clientèle

27. Gaz Métro a admis que sa preuve démontre qu'il n'y a pas de problème concernant l'information fournie aux clients :

À la lecture de ces commentaires, Gaz Métro constate que Summitt est peut-être sous l'impression que Gaz Métro est d'avis qu'il existe un vaste problème relié à l'information communiquée à la clientèle par les fournisseurs. Dans ce contexte, Gaz Métro peut comprendre que Summitt ait voulu obtenir des informations afin de vérifier l'ampleur de cette problématique. Cependant, Gaz Métro soumet qu'il n'était pas de son intention de caractériser un problème d'information avec lequel serait prise la clientèle et que c'est d'ailleurs ce qu'illustre la preuve. D'ailleurs, à la page 8 de la pièce B-0027, Gaz Métro prend soin d'écrire ce qui suit :

« 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). »

Ainsi, l'objectif poursuivi par le dépôt d'une telle preuve n'était pas, et n'est toujours pas, de tenter, directement ou par inférence, de démontrer que le service de fourniture à prix fixe soit confronté à un vaste problème de désinformation de la clientèle. Ce que Gaz Métro désire porter à l'attention de la Régie, c'est que des clients ont rapporté avoir été mal informés. Gaz Métro n'entend pas démontrer devant la Régie que ces clients avaient tort ou raison de prétendre ainsi avoir été mal informés.²⁵ [gras ajouté pour mettre de l'emphase]

28. Ayant admis qu'il n'y a pas de problème concernant l'information fournie aux clients, Gaz Métro a pour ce motif refusé de préciser parmi les quelques plaintes reçues lesquelles étaient liées à un manque d'information et lesquelles ont été jugées mal fondées.²⁶

29. Gaz Métro a par ailleurs allégué qu'elle a fait des appels de vérification avec « certains clients » et que « 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 ». ²⁷

²⁴ A-0036, Témoignage de Jean-Sébastien Huet, Notes sténographiques de l'audience du 12 septembre 2016 - Volume 3, à la p. 32.

²⁵ B-0181, Réplique, à la p. 2.

²⁶ B-0173, Réponse aux DDR: B-0181, Réplique.

²⁷ B-0027, Proposition, aux pp. 10-11.

30. Ayant admis qu'il n'y a pas de problème d'information auprès de la clientèle, Gaz Métro a, de même, refusé dans sa réponse aux demandes de renseignement d'Énergie Summitt de fournir quelque information que ce soit à propos de ces appels, du nombre de clients contactés ou du contenu de ces appels.²⁸
31. À la lumière des admissions de Gaz Métro, les allégations de cette dernière relativement aux plaintes, aux commentaires, aux appels de vérification, au « porte-à-porte » et aux autres méthodes de sollicitation, ne sont pas pertinentes pour le présent dossier et ne forment pas une base factuelle probante pour l'approbation de la Proposition.
32. À tout événement, la preuve devant la Régie démontre que les clients sont bien informés quant à la portée de l'engagement associé au service offert par les fournisseurs de gaz naturel à prix fixe. L'information à laquelle les clients ont présentement accès comprend, notamment :
- (a) la présentation offerte au client par un agent du fournisseur de gaz naturel relativement au service à prix fixe;
 - (b) un appel de vérification fait par le fournisseur de gaz naturel au client immédiatement après la présentation;²⁹
 - (c) le site Internet de Gaz Métro, qui contient toutes les informations pertinentes;
 - (d) une enveloppe envoyée par Gaz Métro au client, comportant l'inscription « Confirmation de votre contrat à prix fixe », écrite en rouge afin de ne pas être confondue avec de la publicité;³⁰
 - (e) une brochure à l'intérieur de l'enveloppe expliquant la fourniture de gaz naturel à prix fixe;³¹ et
 - (f) dans certains cas, un appel de vérification fait par Gaz Métro auprès de certains clients pendant la période de réflexion accordée au client pour annuler son engagement.³²

²⁸ B-0181, Réplique, aux pp. 2-3.

²⁹ B-0027, Proposition, à la p. 7: « Pour l'essentiel, les fournisseurs communiquent avec chacun de leurs clients suite à la signature d'un contrat. Ces appels sont enregistrés et ils servent à confirmer aux clients les paramètres de l'entente à prix fixe signée entre les parties ».

³⁰ B-0027, Proposition, à la p. 10: « Tout d'abord, depuis 2009, Gaz Métro applique sur l'enveloppe contenant la lettre de confirmation un autocollant lettré en rouge ou il est indiqué « Confirmation de votre contrat à prix fixe » afin que cette lettre ne soit pas confondue avec de la publicité ».

³¹ B-0227, Gaz Métro-14, document 21 - Réponse à l'engagement no 8; C-SUMMIT-0015, R-3529-2004, SCGM-12, Document 16 - Rapport de Suivi - Service de fourniture à prix fixe (Décision D-2003-180) à la p. 5: « Aussi, nous avons développé la rubrique « Le gaz naturel à prix fixe » sur le site internet de Gaz Métro qui informe la clientèle sur les caractéristiques du nouveau service à prix fixe dans la section « Questions et réponses sur le gaz naturel à prix fixe » (voir annexe 2). Ce document est remis aux clients qui désirent des informations supplémentaires et à tous ceux qui concluent une entente de fourniture à prix fixe avec un fournisseur. De plus, la liste des fournisseurs qui offrent le nouveau service à prix fixe est disponible sur le site internet et nous pouvons la faire parvenir à la clientèle qui en fera la demande. » Voir aussi l'annexe 2 du document.

³² B-0027, Proposition, à la p. 10: « 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

33. Gaz Métro n'a fourni à la Régie aucun élément de preuve justifiant de conclure que les clients ne sont pas bien informés du service.

E-2. Aucune preuve que la Proposition fournirait de l'information aux clients

34. La Proposition se limite à exiger des clients qui ont signé une entente de fourniture à prix fixe qu'ils retournent de surcroît un coupon-réponse à Gaz Métro afin de confirmer une fois de plus leur volonté d'adhérer au service de fourniture à prix fixe, tandis qu'actuellement les clients retournent le coupon seulement s'ils désirent revenir sur leur décision et annuler leur entente à prix fixe.
35. Rien dans la Proposition n'implique de fournir aux clients quelque information additionnelle que ce soit aux clients. L'information dont le client dispose est exactement la même, peu importe que le coupon serve à annuler un engagement qu'il a signé, comme c'est le cas actuellement, ou que le coupon serve à confirmer une fois de plus l'entrée en vigueur du service.³³

F. AUCUNE PREUVE QUE LA PROPOSITION N'ENTRAVERA PAS L'OFFRE ET L'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL À PRIX FIXE

36. Bien que la Proposition affirme qu'elle vise à ne pas « constituer un obstacle à l'accès au service de fourniture à prix fixe »³⁴, Gaz Métro n'a fourni aucun élément de preuve sur ce point.
37. Dans une décision datée du 6 septembre 2001, la Régie a refusé la proposition initiale de Gaz Métro relativement à la fourniture de gaz naturel à prix fixe dans une large mesure parce que Gaz Métro avait échoué à démontrer la nécessité des mesures proposées et que la consultation des courtiers et des fournisseurs était incomplète et insuffisante :

En ce qui concerne le besoin des clients pour une option de tarif de fourniture à prix fixe, la preuve du distributeur est basée sur un sondage des clients d'une validité limitée et ne permet pas de conclure à la nécessité d'introduire le tarif proposé.

En ce qui concerne la disponibilité d'une offre concurrentielle dans le marché, la consultation des courtiers et des fournisseurs a été, selon la Régie, incomplète et insuffisante.³⁵ [gras ajouté pour mettre de l'emphase]

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”.

³³ A-0036, Témoignage de Jean-Sébastien Huet, Notes sténographiques de l'audience du 12 septembre 2016 - Volume 3, à la p. 39.

³⁴ B-0181, Réplique, à la p. 3.

³⁵ C-SUMMIT-0011, R-3463-2001, D-2001-214, Décision de la Régie de l'énergie datée du 6 septembre 2001, aux pp. 22-32.

38. Le système d'approvisionnement à prix fixe actuellement en vigueur a été approuvé par la Régie uniquement en 2003, quand a été établie devant la Régie la preuve de la recherche de marché approfondie et détaillée menée par:
- (a) Gaz Métro, qui a sondé la clientèle;³⁶
 - (b) Centre de recherche Décima, qui a sondé les fournisseurs et les courtiers;³⁷ et
 - (c) Les études de marché Créatec +, qui a sondé la clientèle.³⁸
39. **En 2003, Gaz Métro elle-même a rejeté la Proposition d'« opting-in » qui est aujourd'hui devant la Régie**, et elle prétend que la proposition n'avait pas été retenue « *puisque'elle apparaissait à l'époque redondante* », citant à cet effet une réponse à une demande de renseignements formulée en 2003.³⁹
40. **Gaz Métro a cependant fait défaut de fournir à la Régie le reste de ladite citation**, qui montre que la Proposition a été rejetée non pas parce qu'elle était « redondante », mais bien en raison des **inconvenients majeurs** qu'elle comporte par rapport aux avantages qu'elle procure, notamment le délai dans la mise en place de la fourniture à prix fixe et la possibilité que des clients soient empêchés de bénéficier du service de fourniture à prix fixe s'ils ne retournent pas leurs coupons à temps :
- 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 inconvenients 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.*⁴⁰ [gras ajouté pour mettre de l'emphase]
41. Malgré ses propres conclusions, auxquelles elle est arrivée en 2003, **Gaz Métro n'a effectué aucune analyse supplémentaire** quant aux délais probables dans la fourniture de gaz naturel à prix fixe qui seraient causés par sa présente Proposition et elle a admis la possibilité que des clients désirant bénéficier en temps opportun d'ententes de gaz naturel à prix fixe puissent être empêchés de ce faire si le coupon-réponse n'est pas retourné dans le délai imparti.⁴¹

³⁶ C-SUMMIT-0012, Mesures de 2003, aux Annexes 4 et 5.

³⁷ C-SUMMIT-0014, Décision de 2003, à la p. 34: "SCGM a mandaté une firme de recherche pour sonder les fournisseurs et courtiers afin de lui faire des recommandations. Cette étude a été menée auprès des principaux fournisseurs de gaz naturel au Canada..."; C-SUMMIT-0012, Mesures de 2003, aux pp. 16-17 et Annexe 6 - Centre de recherche Décima (2003) *Étude auprès des courtiers en gaz naturel - Rapport final - 17 janvier 2003*.

³⁸ C-SUMMIT-0012, Mesures de 2003, aux pp. 6-16 et Annexe 3 - Les études de marché Créatec + (2001, 2002, 2003) *Rapport méthodologique - Sondage prix stable suivi dans le CII - Présenté à Gaz Métropolitain - Mars 2003*.

³⁹ B-0027, Proposition, à la p. 11.

⁴⁰ C-SUMMIT-0013, R-3510-2003, SCGM - 11, Document 5.14 - Réponse de SCGM à une demande de renseignements, à la p. 4.

⁴¹ B-0173, Réponse aux DDR, à la p. 12: "Gaz Métro n'a pas effectué d'analyse de l'effet de sa proposition sur les délais d'implantation des ententes de gaz naturel à prix fixe. Cependant, elle n'anticipe aujourd'hui aucun impact sur ces délais". Aucune preuve n'a été fournie au soutien de cette dernière affirmation de Gaz Métro.

42. Bien qu'elle tente à présent de minimiser les risques potentiels et les inconvénients afférents à la modification qu'elle propose, Gaz Métro n'allègue aucunement que les inconvénients majeurs qui avaient été identifiés et documentés en 2003 n'existent plus.
43. La Régie avait une preuve abondante devant elle lorsqu'elle a approuvé en 2003 le service de fourniture à prix fixe qui est en place actuellement, mais on lui demande maintenant d'approuver une modification importante à ce processus, **sans aucune preuve de quelque nature que ce soit** quant à la nécessité d'une telle modification ou quant à son effet probable sur l'offre de gaz naturel à prix fixe au Québec.
44. Dans les commentaires qu'il a soumis à la Régie, le fournisseur Just Energy affirme que le processus de confirmation supplémentaire proposé par Gaz Métro n'est pas commode et qu'il est contre-intuitif pour les clients ayant déjà signé une entente lorsqu'ils reçoivent le coupon, et que cette Proposition va effectivement créer un obstacle et affecter négativement la fourniture de gaz naturel à prix fixe au Québec.⁴²
45. Lors du contre-interrogatoire d'Énergie Summitt, Gaz Métro a admis n'avoir pris position sur la Proposition que sur la base d'un « premier coup d'œil » et n'avoir fait aucune analyse approfondie des avantages ou bénéfices que comporte la modification qu'elle propose.⁴³ Sans limiter la généralité de ce qui précède, aucune analyse n'a été effectuée par Gaz Métro afin d'évaluer l'impact de la Proposition, notamment :
- (a) sur le nombre de contrats qui pourraient être annulés contrairement à la volonté des clients;
 - (b) sur la capacité des fournisseurs d'offrir le service à prix fixe de manière rentable;
 - (c) sur les coûts additionnels qui seront ultimement assumés par les clients;
 - (d) sur l'existence d'un marché fonctionnant normalement dans lequel plusieurs fournisseurs se font sagement compétition au bénéfice de l'ensemble de la clientèle;
 - (e) sur la pérennité et la viabilité commerciale de l'offre effective d'un service de fourniture à prix fixe auprès des clients visés par le programme au Québec.
46. Compte tenu de l'absence de preuves à l'appui de la Proposition, cette dernière devrait être rejetée.

MONTREAL, le 14 septembre 2016

(s) Nicolas Brochu

Me Nicolas Brochu
FISHMAN FLANZ MELAND PAQUIN S.E.N.C.R.L.
4100-1250 boul. René-Lévesque ouest,
Montréal, Québec H3B 4W8
Procureurs d'Énergie Summitt Québec S.E.C.

⁴² D-0001, Commentaires de Just Energy.

⁴³ A-0036, Témoignage de Jean-Sébastien Huet, Notes sténographiques de l'audience du 12 septembre 2016 - Volume 3, à la p. 41.