

M A N I T O B A) Ordonnance n° 109/08
)
LOI SUR LA RÉGIE DES SERVICES PUBLICS) Le 22 juillet 2008

DEVANT : Graham Lane, président
Len Evans, membre
Monica Girouard, membre

CENTRA GAS MANITOBA INC.
RÈGLES, POLITIQUES ET PROCÉDURES
(COMMERCIALISATION DE GAZ D'INVENTAIRE HORS SYSTÈME AU
MANITOBA)

Résumé et contexte

En vertu de l'ordonnance 160/07, la Régie des services publics (Régie) a modifié les directives qui appuient la commercialisation du gaz naturel d'inventaire au Manitoba. L'ordonnance a été rendue à la suite d'une audience publique où étaient intervenus des intermédiaires en gaz (intermédiaires ou courtiers), des groupes de consommateurs et de Centra Gas Manitoba Inc. (Centra).

L'ordonnance 160/07 traduisait un niveau d'insatisfaction en ce qui a trait aux options et aux prix des options liés aux contrats de gaz d'inventaire à prix fixe, pour une période déterminée, qui étaient alors offerts aux consommateurs. Le régime actuel découle d'un encadrement du marché établi il y a dix ans, en vertu de l'ordonnance 15/98 de la Régie. Les directives étaient censées fournir aux consommateurs un certain nombre d'options qui leur permettraient vraiment de réduire le montant de leurs factures de gaz naturel. Toutefois, les circonstances, notamment la nature du marché, ont changé au fil du temps, et les effets escomptés de l'ordonnance 15/98 n'ont pas été obtenus, d'où l'ordonnance 160/07.

L'objectif constant de la Régie est d'améliorer le marché concurrentiel d'approvisionnement en gaz naturel d'inventaire au Manitoba, ce qui a été réaffirmé par l'ordonnance 160/07 et devrait entraîner des changements de nature à fournir aux consommateurs résidentiels de gaz naturel les avantages suivants :

1. des choix judicieux pour l'approvisionnement en gaz d'inventaire;
2. un plus grand éventail d'offres de contrats à prix fixe pour une période déterminée;
3. un avantage psychologique, sinon économique - la possibilité d'assurer des prix qui soient à la fois équitables et offrent une garantie de rentabilité.

En vertu de l'ordonnance 160/07, l'inscription mensuelle a remplacé l'inscription trimestrielle, les exigences relatives au volume minimum de gaz que pouvaient vendre les détaillants ou les intermédiaires aux consommateurs en vertu d'un contrat ont été éliminées (elles devaient, à l'origine, être imposées à titre d'essai) et le nombre de méthodes de vente autorisées pour commercialiser le gaz naturel d'inventaire a été augmenté de manière à comprendre les ventes par téléphone et par Internet, sous réserve de modifications apportées au *Code de déontologie*, lequel prévoit les règles de l'offre par les intermédiaires de leurs contrats d'approvisionnement en gaz d'inventaire, ainsi que :

1. les pratiques en matière de ventes à domicile,
2. les règles régissant l'avis à Centra et à l'intermédiaire en cause lorsqu'un consommateur change de fournisseur,
3. les nouvelles exigences en ce qui a trait à la tenue de dossiers et à la déclaration, y compris l'exigence relative au fait, pour les intermédiaires, d'aviser la Régie des changements en matière de commercialisation,
4. l'amélioration du site Web de la Régie afin qu'il renseigne le consommateur sur la commercialisation du gaz naturel,
5. les modifications à la période d'annulation et à la procédure de confirmation; et, peut-être surtout,
6. une directive qui impose à Centra de faire une demande auprès de la Régie afin d'offrir aux consommateurs des contrats d'approvisionnement en gaz d'inventaire à prix fixe, pour une période déterminée de un à cinq ans.

PAR CONSÉQUENT, IL EST ORDONNÉ CE QUI SUIT :

Les règles régissant la commercialisation de gaz naturel au Manitoba, comme elles sont expliquées ci-dessus et exposées dans les documents ci-joints, aux annexes « A » « B » « C » « D » « E » « F » et « G », entrent en vigueur le 1^{er} août 2008.

CODE DE DÉONTOLOGIE
VISANT LES TRANSACTIONS D'ACHAT DIRECT

OBJECTIF

Le *Code de déontologie* (« *Code* ») établit les normes minimales que les intermédiaires en gaz naturel doivent respecter lorsqu'ils achètent, vendent ou proposent de vendre du gaz naturel à un consommateur, ou qu'ils agissent à titre d'agent ou d'intermédiaire dans la vente ou l'offre de vente de gaz naturel à un consommateur.

PORTÉE

Le *Code* vise à encourager et à maintenir un sens de la responsabilité envers le consommateur et le public chez tous ceux qui participent à la commercialisation du gaz auprès des clients de la province du Manitoba.

Le *Code* s'applique à toutes les pratiques en matière de commercialisation du gaz pour les consommateurs résidentiels et commerciaux. Lorsqu'il y a des différences de pratiques entre les petits et les grands consommateurs, celles-ci sont indiquées.

Le *Code* doit être appliqué, tant dans son esprit que dans sa lettre, tout en tenant compte des différents niveaux de connaissance, d'expérience et d'aptitude à faire des choix qu'ont les consommateurs.

1. DÉFINITIONS

Les définitions qui suivent s'appliquent au présent code, sauf s'il en est indiqué autrement :

« **achat direct** » L'achat de gaz naturel par un consommateur auprès d'un fournisseur autre qu'un distributeur;

« **client** » La personne qui achète du gaz auprès d'un intermédiaire;

« **commercialisation** » Aux fins du *Code*, les activités visant à faire du démarchage auprès d'un consommateur ou d'un consommateur éventuel pour qu'il passe un contrat avec un intermédiaire, y compris l'offre présentée à un consommateur; il s'agit de la vente à domicile, de la vente par internet, du télémarketing, des publipostages directs et tout autre moyen utilisé par un intermédiaire ou l'un de ses vendeurs pour communiquer directement avec un consommateur de gaz ou un consommateur de gaz éventuel;

« **consommateur** » La personne qui utilise du gaz naturel;

« **contrat** » Une convention exécutoire, passée entre le consommateur et un intermédiaire, visant la vente de gaz naturel à un prix fixe pour une période déterminée;

« **distributeur** » La personne qui détient ou gère un système de distribution servant à la livraison du gaz aux consommateurs;

« **écrit** » Se dit des communications écrites transmises par télécopieur ou par tout autre forme de communication écrite reconnue par la province du Manitoba comme ayant force obligatoire;

« **électronique** » Se dit des communications créées, enregistrées, transmises ou mises en mémoire sous forme numérique ou sous une autre forme intangible par des moyens électroniques, magnétiques ou optiques, ou par d'autres moyens comparables qui sont aussi de nature à créer, à enregistrer, à transmettre ou à mettre en mémoire. La communication électronique se fait essentiellement par Internet;

« **grand consommateur** » Le consommateur qui ne fait pas partie de la classe tarifaire du petit secteur des services généraux (SGS);

« **intermédiaire** » Une personne autorisée à vendre du gaz en vertu de l'article 114 de la *Loi* et qui,

- a) vend du gaz à un consommateur ou propose de lui en vendre;
- b) agit auprès du consommateur à titre d'agent ou d'intermédiaire d'un vendeur de gaz;
- c) agit, ou se propose d'agir, à titre d'agent ou d'intermédiaire ou non d'un consommateur dans l'achat de gaz;

« **jour** » Un jour ouvrable, sauf les samedis et dimanches et les congés fériés;

« **lettre de confirmation** » Une lettre du distributeur au consommateur, qui est envoyée après que l'intermédiaire a avisé le distributeur que le consommateur a passé un contrat avec l'intermédiaire pour l'approvisionnement en gaz naturel;

« **lieu** » Un immeuble ou la partie d'un immeuble qui est alimenté en gaz naturel par un compteur unique;

« **Loi** » La *Loi sur la Régie des services publics*, C.P.L.M., c. P280, modifiée;

« **offre** » Une proposition en vue de passer un contrat, présentée à un client actuel ou potentiel et visant la vente de gaz naturel;

« **petit consommateur** » Le consommateur qui fait partie de la classe tarifaire du petit secteur des services généraux (SGS);

« **prix** » Le montant d'argent déterminé d'après le coût, en cents, d'un mètre cube (¢/m³) de gaz naturel augmenté des frais et des charges financières que le consommateur doit payer à un intermédiaire;

« **Régie** » La Régie des services publics du Manitoba;

« **renseignements sur le consommateur** » Les renseignements concernant un certain consommateur et qui sont obtenus par un intermédiaire ou l'un de ses vendeurs directement auprès du

client, d'un distributeur ou de toute autre source, pendant le processus de vente ou d'offre de vente de gaz naturel au consommateur; ils peuvent avoir été obtenus sans le consentement du consommateur;

« **télémarketing** » La commercialisation et la vente par téléphone menées par l'intermédiaire, à l'initiative du consommateur ou de l'intermédiaire;

« **tiers** » En ce qui a trait à intermédiaire, une personne autre que l'intermédiaire, y compris d'autres intermédiaires, associés, consommateurs et personnes;

« **vendeur** » Une personne travaillant pour un intermédiaire, notamment à titre d'employée ou chargée de faire la commercialisation en son nom ou de le représenter auprès du consommateur afin de vendre du gaz ou de passer un contrat avec un consommateur.

« **verbal** » Se dit des communications téléphoniques entre le consommateur et l'intermédiaire qui sont enregistrées par le l'intermédiaire. La communication peut être à l'initiative du consommateur ou encore de l'intermédiaire.

2. CHAMP D'APPLICATION et MODIFICATIONS

2.1 Tout intermédiaire désirant passer un contrat avec un consommateur doit détenir une licence et être enregistré auprès de la Province du Manitoba afin de faire des affaires dans la province et il doit détenir une licence à titre d'intermédiaire délivrée par la Régie en vertu de l'article 114 de la *Loi*.

2.2 La Régie peut, de sa propre initiative ou à la demande d'une personne, modifier le Code périodiquement.

3. PRATIQUES COMMERCIALES ÉQUITABLES

- 3.1 Un intermédiaire doit faire en sorte que les vendeurs qui travaillent en son nom respectent les exigences énoncées dans le *Code*.
- 3.2 Un intermédiaire doit s'assurer que ses agents respectent les exigences suivantes lorsqu'ils présentent une offre de contrat à un consommateur :
- a) révéler immédiatement sa vraie identité au consommateur;
 - b) fournir immédiatement une carte d'affaires au consommateur, s'il y a lieu;
 - c) énoncer expressément que l'offre n'est pas faite par le distributeur et énoncer le nom de ce distributeur;
 - d) ne pas chercher à induire le consommateur en erreur ou à créer de la confusion dans son esprit quant à l'identité de l'intermédiaire ou de son vendeur et à la marque de commerce du distributeur réglementé ou de ses concurrents;
 - e) ne pas chercher à induire le consommateur en erreur ou à créer de la confusion dans son esprit quant aux liens envers le distributeur ou un organisme gouvernemental;
 - f) ne pas exercer de pression indue sur le consommateur;
 - g) offrir au consommateur suffisamment de temps afin qu'il puisse lire toute la documentation présentée avant de signer le contrat sans qu'il se sente harcelé;
 - h) ne pas faire de déclarations mensongères, ni lui donner de fausses réponses, ni prendre de mesures

inadéquates qui puissent induire le consommateur en erreur ce qui concerne les conditions d'une offre;

- i) fournir seulement des comparaisons pertinentes, exactes, vérifiables et véridiques;
- j) ne pas faire de déclarations verbales concernant le contrat, les droits ou les responsabilités à moins qu'elles ne soient présentes dans le contrat écrit ou électronique;
- k) faire en sorte que toutes les descriptions et promesses présentées dans le matériel publicitaire respectent les conditions, les situations et les circonstances réelles;
- l) ne pas utiliser de caractères qui, à cause de leur taille ou caractéristique visuelle, pourrait porter atteinte à la légalité ou à la clarté des documents offerts au consommateur;
- m) ne pas exploiter l'âge ou la connaissance de la langue anglaise du consommateur.

3.3 Lorsque des documents de publicité ou de commercialisation d'un intermédiaire contiennent des déclarations sur la nature, la qualité et le prix du service de tout distributeur ou fournisseur, l'économie ou le prix de marché du gaz naturel, l'intermédiaire doit prendre les mesures nécessaires et raisonnables pour faire en sorte que de telles déclarations sont pertinentes, exactes, vérifiables et véridiques.

3.4 Un contrat à l'intention des petits consommateurs doit clairement indiquer la période pour laquelle il est en vigueur et contenir toutes les conditions de renouvellement. Un contrat doit également énoncer clairement :

- le prix en cents par mètre cube ($\text{¢}/\text{m}^3$);
- les modalités de paiement, notamment la fréquence et le nom de la personne à qui le paiement doit être fait, s'il y a lieu;
- la date d'entrée en vigueur du contrat;
- la manière de déposer une plainte contre l'intermédiaire ou de demander des renseignements auprès de celui-ci;
- un énoncé avertissant le client qu'il a le droit d'obtenir de l'intermédiaire un exemplaire du *Code*;
- un énoncé sur la manière dont le client peut avoir accès au processus de règlement des différends décrit à l'article 9 du *Code*;
- les droits du client d'annuler le contrat, y compris la période d'annulation de dix jours;
- les raisons justifiant l'annulation d'un contrat;
- les possibilités de transférer ou de céder le contrat à un autre intermédiaire
- les lieux où le contrat s'applique.

Certaines conditions doivent être clairement mentionnées dans le contrat, notamment :

- le dépôt exigé par l'intermédiaire, s'il y a lieu;
- les frais d'annulation exigés par l'intermédiaire, s'il y a lieu;
- les frais de retard applicables;
- la nature et le montant de tous autres frais concernant le contrat et payable à l'intermédiaire, s'il y a lieu;

- le type de factures envoyées au client et la fréquence d'envoi de celles-ci.

3.5 Un intermédiaire doit fournir au consommateur un exemplaire du contrat lorsque le contrat ou l'entente est passé par des ventes à domicile et par la poste pour les ventes par téléphone. Les clients qui passent un contrat par Internet doivent se voir donner la possibilité de faire imprimer leur contrat.

Les clauses 3.6 à 3.12 s'appliquent uniquement aux petits consommateurs :

3.6 Tout contrat utilisé par un intermédiaire doit clairement indiquer, à la première page, le prix en cents par mètre cube (¢/m³) du gaz, ainsi que tous les autres frais payables à l'intermédiaire et la durée du contrat.

3.7 Un intermédiaire doit remettre à la Régie un dossier contenant son contrat type et toute modification qui a été apportée.

3.8 Un contrat passé avec un consommateur doit indiquer s'il s'applique, dans le cas d'un certain lieu, à la durée pendant laquelle le consommateur sera propriétaire, occupant ou responsable de ce lieu.

3.9 Un intermédiaire doit conserver la preuve de la permission, qu'elle soit verbale, électronique ou écrite du client qui autorise l'intermédiaire à approvisionner en gaz naturel un consommateur.

3.10 Un intermédiaire ne doit pas passer, avec le consommateur, de contrat qui ne corresponde pas à l'offre préalablement présentée au consommateur.

3.11 Un intermédiaire ne doit pas fournir toute forme de mesure incitative pécuniaire directe à un consommateur afin de l'inciter à passer un contrat. La Régie utilise

son pouvoir discrétionnaire pour déterminer ce qui constitue une mesure incitative pécuniaire directe.

3.12 Le prix d'un intermédiaire doit demeurer fixe pour chaque période de douze mois du contrat. Une variation de prix saisonnière ne sera pas autorisée.

4. IDENTITÉ

Le présent article s'applique uniquement aux petits consommateurs.

4.1 Un intermédiaire doit, lorsqu'il fait de la vente, utiliser son nom d'enregistrement et si, dans une publicité, il fait référence à un vendeur, il doit mentionner le nom de l'intermédiaire pour qui le vendeur travaille.

4.2 Lorsqu'un intermédiaire fait de la commercialisation dans un endroit autre que son lieu d'exploitation, il doit fournir les renseignements suivants sur une carte d'affaires :

- le nom sous lequel il est enregistré;
- un numéro de téléphone du Manitoba ou un numéro sans frais, l'adresse municipale, ainsi que le courriel de l'intermédiaire qui peuvent être utilisés par les gens afin de communiquer avec l'intermédiaire;
- le nom du vendeur.

4.3 Le vendeur doit porter un porte-nom avec une photographie du vendeur, si la vente est faite à domicile.

5. RENSEIGNEMENTS QUE L'INTERMÉDIAIRE DE GAZ NATUREL DOIT CONSERVER

Le présent article s'applique uniquement aux petits consommateurs.

5.1 Un intermédiaire doit conserver dans un dossier :

- a) une liste des vendeurs et les dates de leurs embauches;
- b) une liste des clients;
- c) la permission, qu'elle soit verbale, écrite ou électronique, donnée par chaque consommateur autorisant l'intermédiaire à présenter une demande à un distributeur afin qu'il puisse prendre les arrangements nécessaires pour que le consommateur soit approvisionné en gaz;
- d) la permission, qu'elle soit verbale, écrite ou électronique, donnée par chaque consommateur, dans laquelle il s'engage à acheter du gaz de l'intermédiaire ou l'autorise à acheter, à titre d'agent, du gaz en son nom;
- e) un exemplaire complet du contrat passé entre l'intermédiaire et le consommateur;
- f) un enregistrement complet de l'appel téléphonique entre le consommateur et l'intermédiaire lorsque le consommateur a passé un contrat au téléphone;

Tous ces renseignements devront être soumis à la Régie à la demande de celle-ci.

5.2 Les renseignements exigés aux alinéas 5.1 c), d) et e) peuvent se trouver dans un seul document ou dans un seul dossier numérique.

6. Renseignements sur le client

6.1 Un intermédiaire ne doit pas communiquer de renseignements à un tiers sans la permission écrite du client, sauf si ces renseignements doivent être communiqués pour les raisons suivantes :

- a) pour la facturation ou la gestion des provisions de gaz;
- b) pour faire respecter la loi;
- c) pour se soumettre à une exigence légale;
- d) pour obtenir le paiement des sommes dues par un consommateur en utilisant les services d'une agence de recouvrement de créances.

6.2 Les renseignements sur les clients peuvent être communiqués s'ils ont été suffisamment regroupés de sorte que les renseignements sur un client particulier ne permettent pas de révéler son identité.

6.3 Un intermédiaire doit informer le client que les renseignements le concernant peuvent être communiqués à un tiers sans obtenir de permission préalable pour les raisons suivantes : pour la facturation ou la gestion des provisions de gaz; pour faire respecter la loi; pour se soumettre à une exigence légale; pour obtenir le paiement des sommes dues en utilisant les services d'une agence de recouvrement de créances.

7. CONTRATS

Le présent article s'applique uniquement aux petits consommateurs.

7.1 Tout contrat entre un intermédiaire et un client doit prévoir certaines modalités permettant au client d'annuler ce contrat sans condition, en donnant un avis par téléphone, par courrier recommandé ou par courriel (avec copie à la Régie à l'adresse publicutilities@gov.mb.ca, dans les dix jours qui suivent la date de la lettre de confirmation envoyée par le distributeur.

7.2 Un intermédiaire ne doit pas céder, vendre ou transférer la gestion d'un contrat de quelque manière que ce soit à une personne autre qu'un intermédiaire enregistré. Dans les soixante jours suivant la cession, la vente ou le transfert de la gestion d'un contrat à un autre intermédiaire enregistré, le nouvel intermédiaire doit envoyer à tous les consommateurs concernés un avis en ce sens, sur lequel doivent figurer l'adresse et le numéro de téléphone du nouvel intermédiaire, informant le consommateur que, dans les trente jours suivant la réception d'un tel avis, un consommateur peut signaler au nouvel intermédiaire qu'il désire annuler son contrat. L'intermédiaire doit alors annuler le contrat.

8. PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

8.1 Lorsqu'un consommateur a signé un contrat avec un intermédiaire, ou lorsqu'un consommateur s'est vu offrir de passer un contrat par un intermédiaire et qu'il désire porter plainte contre celui-ci en ce qui a trait à sa conduite, à son entreprise ou aux affaires liées à la commercialisation et à la vente de gaz au consommateur, ce dernier peut déposer une plainte auprès de la Régie. La plainte doit d'abord être dirigée vers l'intermédiaire concerné afin de tenter de régler le différend.

8.2 Un intermédiaire devra faire preuve de bonne foi et tenter de régler le différend avec le consommateur et de répondre à ses questions.

8.3 Si, pour quelque raison que ce soit, un intermédiaire ne peut régler un différend avec un consommateur, il doit lui signaler qu'il peut adresser sa plainte à la Régie qui entendra et jugera les plaintes.

8.4 Au moment où un consommateur dépose une plainte contre un intermédiaire auprès de la Régie, celle-ci doit fournir à

l'intermédiaire un résumé écrit de la plainte et les documents utilisés par le consommateur pour justifier sa plainte.

- 8.5 Après réception d'une plainte par un consommateur contre un intermédiaire, la Régie doit aviser le consommateur et l'intermédiaire de l'endroit et de l'heure de l'audience à laquelle on entendra et jugera la plainte. Le consommateur et l'intermédiaire peuvent se présenter en personne ou participer à l'audience par téléconférence.
- 8.6 À l'audience, le consommateur présentera d'abord sa plainte et ensuite, l'intermédiaire aura la possibilité d'y répondre.
- 8.7 Après avoir entendu la plainte du consommateur et la réponse de l'intermédiaire, ainsi que la réponse à toute autre question posée à l'une des deux parties, la Régie jugera si l'intermédiaire a contrevenu aux dispositions du *Code*.
- 8.8 Si la Régie juge que l'intermédiaire n'a contrevenu à aucune disposition du *Code*, la Régie rejettera la plainte.
- 8.9 Si la Régie juge que l'intermédiaire a contrevenu aux dispositions du *Code*, elle pourra lui infliger l'une ou la totalité des peines mentionnées plus bas pour chaque infraction ou prendre certaines ou la totalité des mesures indiquées :
 - a) réprimander l'intermédiaire;
 - b) déclarer que tout contrat entre le consommateur ou tout groupe de consommateurs concernés de façon semblable et l'intermédiaire ne s'applique pas à l'achat direct de services offerts par le distributeur et demander au distributeur d'accepter la demande du consommateur ou

tout groupe de clients concernés de façon semblable de recommencer à acheter leur gaz naturel du distributeur;

c) prélever certains frais ou charges financières établies par la Régie.

- 8.10 Tout jugement fait en vertu de cet article par la Régie ne touche, ne juge, ne limite ou ni n'exclue toute garantie légale ou mesure auxquelles le consommateur ou l'intermédiaire pourraient recourir à la suite de tout différend entre les deux parties.
- 8.11 Toute plainte déposée par un consommateur qui n'a pas signé un contrat avec l'intermédiaire concerné doit être adressée par la Régie à l'intermédiaire. Si le plaignant n'est pas disposé à communiquer avec l'intermédiaire, la Régie acceptera la plainte. Un résumé écrit de la plainte et les documents utilisés par le consommateur pour justifier sa plainte seront envoyés à l'intermédiaire et celui-ci aura la possibilité de répondre à la plainte. Lorsque la Régie estime que la plainte est fondée, la plainte et les explications de l'intermédiaire seront jugées en vertu des dispositions de la *Loi*.
- 8.12 Toute plainte soumise par une personne autre qu'un client et selon laquelle un intermédiaire n'a pas respecté les dispositions du *Code* sera d'abord adressée à l'intermédiaire concerné qui tentera de résoudre le différend. Si, pour quelque raison que ce soit, un intermédiaire ne peut résoudre le différend, la personne peut adresser sa plainte à la Régie qui la jugera en vertu des dispositions de la *Loi*.

GUIDE D'ACHAT DU GAZ NATUREL AU MANITOBA

À titre de consommateur manitobain de gaz naturel, vous avez plusieurs options à votre disposition en qui concerne l'achat de gaz naturel pour votre domicile ou votre entreprise. Le présent guide fournit des renseignements qui vous aideront à faire le meilleur choix.

LA PRÉSENTE BROCHURE A POUR OBJECTIFS :

- de vous aider à comprendre vos choix;
- de vous renseigner sur les avantages et les risques des diverses options;
- de vous informer sur les méthodes de commercialisation autorisées que les intermédiaires peuvent employer pour faire des démarches auprès de vous;
- de vous faire connaître vos droits et vos responsabilités.

La présente brochure a été réalisée sous les auspices de la Régie des services publics du Manitoba par des intermédiaires de gaz naturel, *Centra Gas Manitoba Inc.* (Hydro-Manitoba), l'Association des consommateurs du Canada (Manitoba) et la *Manitoba Society of Seniors*. On y explique le rôle de Centra Gas et des intermédiaires de gaz du secteur privé, afin de vous fournir des renseignements qui vous aideront à faire des choix éclairés en ce qui a trait à votre approvisionnement en gaz.

COMPRENDRE L'APPROVISIONNEMENT EN GAZ NATUREL

Le gaz naturel est une marchandise achetée et vendue sur des marchés hautement concurrentiels, et soumise aux forces de l'offre et de la demande à l'échelle continentale. Le prix du gaz naturel fluctue ainsi de jour en jour.

Au Manitoba, les consommateurs ont plusieurs options pour l'achat de gaz naturel destiné aux résidences et aux entreprises. Les consommateurs peuvent acheter leur gaz naturel :

- 1) par Centra sur une base réglementée;
- 2) par l'entremise d'un intermédiaire de gaz naturel sur une base non réglementée.

Le processus de sélection se compare à celui du choix d'un prêt hypothécaire résidentiel. Le particulier qui se renseigne sur une hypothèque posera les questions suivantes : « Est-ce que je veux un taux d'intérêt fixe ou variable? » ou « Pendant combien de temps est-il souhaitable d'immobiliser mon choix? ». Pour sa part, la personne qui choisit un fournisseur de gaz naturel pourrait se poser le même type de questions : « Devrais-je opter pour un prix fixe, ou un prix qui change fréquemment? » et « pour une durée de cinq ans ou d'un an? »

Quel que soit votre fournisseur de gaz naturel, la majorité du gaz naturel que vous utilisez est importée de l'Ouest du Canada, et elle est acheminée par un important réseau de gazoducs au centre de distribution de Centra Gas, au Manitoba. Centra Gas livre le gaz naturel à votre domicile ou à votre entreprise, au moyen de son système de gazoducs.

Le coût de ces services est présenté sur votre facture de gaz de la manière suivante :

Gaz d'inventaire

Il s'agit du gaz naturel reçu de l'Ouest du Canada. On peut l'acheter par l'entremise d'un négociant en gaz naturel ou de Centra Gas. Le gaz d'inventaire représente près de la totalité de votre consommation de gaz naturel pour votre domicile.

Si vous êtes un client résidentiel type, le coût du gaz d'inventaire représente environ 60 % de votre facture annuelle. C'est sur cette partie de votre facture que se répercutera le choix de vos options en ce qui concerne l'achat de gaz.

Gaz de réserve

Centra achète du gaz de réserve en quantité suffisante pour répondre à la demande quand celle-ci est supérieure à la normale. Le prix exigé pour le gaz de réserve varie annuellement.

Transport jusqu'à Centra

Il s'agit du coût du transport du gaz naturel jusqu'au Manitoba. Les frais de transport comprennent les dépenses encourues pour les gazoducs qui acheminent le gaz jusqu'au Manitoba, ainsi que les frais d'entreposage du gaz acheté en été en prévision de l'hiver suivant.

Distribution au client

Il s'agit des frais encourus par Centra Gas pour la distribution du gaz naturel jusqu'à chez vous ou à votre entreprise. On inclut dans cette catégorie le coût des canalisations et des installations aménagées par Centra, les frais d'exploitation et d'entretien, ainsi que d'autres services à la clientèle.

Redevance mensuelle de base

Cette redevance sert à récupérer certains des mêmes frais que ceux de distribution au client, mais elle ne dépend pas de la quantité de gaz naturel qu'un client utilise. Elle aide à payer certaines choses comme l'entretien des compteurs et des gazoducs souterrains, ainsi que les frais liés à la lecture des compteurs, à la facturation et à la tenue des dossiers.

Rôle de Centra

Centra est un service public réglementé qui livre le gaz naturel et fournit des services connexes. Centra Gas est la propriété d'Hydro-Manitoba.

Centra fournit ces services à tous les clients, qu'ils achètent leur gaz d'inventaire auprès de Centra ou par l'entremise d'un intermédiaire.

Centra vend aussi du gaz d'inventaire à ses clients. De plus, Centra fournit du gaz de réserve et se charge d'assurer des services de soutien et des services temporaires lorsque l'intermédiaire du client n'est pas en mesure d'approvisionner ce dernier en gaz d'inventaire. Comme les autres services offerts par Centra, l'option d'approvisionnement en gaz d'inventaire est réglementée par la Régie des services publics au Manitoba.

Rôle des intermédiaires

Les intermédiaires, ou courtiers en gaz, constituent des entreprises indépendantes, et ne sont pas liés à Centra Gas. Ils offrent le gaz d'inventaire à des prix non réglementés aux consommateurs qui choisissent de passer un contrat avec eux. Les intermédiaires offrent la possibilité de choisir une option dont les conditions et les prix sont différents de ceux offerts par Centra, notamment la possibilité d'avoir un prix fixe pour une période déterminée.

Les prix proposés par les intermédiaires ne sont pas réglementés par la Régie des services publics.

Dans des conditions climatiques normales, le prix du gaz d'inventaire que vous lisez sur votre facture mensuelle sous la rubrique « Gaz d'inventaire » représente environ 60 % de votre facture annuelle de gaz naturel.

VOICI VOS OPTIONS :

Deux façons d'acheter votre gaz d'inventaire vous sont offertes. Chaque option comporte ses propres risques et avantages.

1. Option d'approvisionnement avec l'intermédiaire

Vous passez un contrat d'achat de votre gaz d'inventaire auprès d'un intermédiaire à un prix fixé par mètre cube pour un nombre d'années déterminé (de 1 à 5 ans).

L'intermédiaire fournit le gaz naturel à Centra qui vous le livre ensuite. Centra vous facture le gaz d'inventaire au nom de votre intermédiaire, au tarif sur lequel vous vous étiez entendus. Centra paie ensuite l'intermédiaire pour vous.

Si vous choisissez cette option, le prix par mètre cube que vous avez convenu de payer figurera sous la rubrique « Gaz d'inventaire » de votre facture. Le nom et le numéro de téléphone de votre fournisseur de gaz d'inventaire figurera également sur votre facture d'Hydro-Manitoba.

2. Option d'approvisionnement avec Centra

Vous achetez votre gaz d'inventaire auprès de Centra Gas. Centra offre une option unique d'approvisionnement en gaz à tous les consommateurs. Le prix du gaz d'inventaire de Centra est fixé par la Régie des services publics du Manitoba, selon le prix du gaz. Le prix du marché du gaz naturel fluctue, et le prix de Centra est donc rajusté tous les 3 mois. Ces rajustements garantissent que ces prix sont égaux aux prix payés par les clients de Centra.

Si vous optez pour l'approvisionnement avec Centra, le prix réglementé de Centra figurera sous la rubrique « Gaz d'inventaire » de votre facture d'Hydro-Manitoba.

Vous pouvez vous inscrire au Régime de paiements égaux de Centra, que vous choisissiez l'option d'approvisionnement avec l'intermédiaire ou encore l'option d'approvisionnement avec Centra.

Comment choisir l'option qui me convient le mieux?

Comme pour tout autre produit ou service, l'option qui vous conviendra le mieux sera celle qui répondra le mieux à vos besoins précis.

Chaque option a ses avantages et ses risques précis pour les consommateurs. Il importera donc que les consommateurs qui feront leur choix tiennent compte du prix, des modalités de l'entente proposée par l'intermédiaire, de leur consommation de gaz naturel, des conditions du marché du gaz naturel, et de leur niveau de tolérance au risque.

Supposons, par exemple, que vous choisissiez un tarif fixe (un prix fixe pour la durée de l'entente). Si les conditions économiques font grimper le prix du gaz naturel sur le marché et que ce prix demeure plus élevé que celui que vous avez accepté de payer, vous réalisez des économies. Par contre, si le prix du gaz naturel reste inférieur au tarif sur lequel vous vous étiez entendus, vous payez plus cher que si vous aviez choisi l'option d'approvisionnement par réseau.

Il est important de bien comprendre les conditions de votre contrat. Vous devez donc poser des questions sur les autres conditions de votre entente. Par exemple, faut-il payer une pénalité ou des frais pour pouvoir résilier un contrat?

L'entente est-elle transférable si vous déménagez?

Vous devez choisir l'option qui répond le mieux à vos besoins. Certains consommateurs préfèrent profiter des économies d'un prix à court terme, tandis que d'autres choisiront plutôt la stabilité d'un prix fixe à plus long terme.

Seuls les frais de gaz d'inventaire sont touchés

Souvenez-vous que le gaz d'inventaire ne représente qu'à peu près 60 % de votre facture de gaz. Les frais de gaz de réserve, de transport et de distribution et la redevance mensuelle de base figurent également sur votre facture

mensuelle et représentent à peu près 40 % du montant total. Ces frais continuent d'être réglés par la Régie des services publics du Manitoba et demeurent inchangés, quelle que soit l'option d'approvisionnement en gaz d'inventaire que vous choisissiez.

Lorsque vous passez un contrat d'approvisionnement en gaz à prix fixe pour une période déterminée avec un intermédiaire, vous fixez le prix par mètre cube, vous ne fixez pas le prix de votre facture. Bien que les intermédiaires offrent un fixe prix par mètre cube de gaz naturel, il est important de comprendre que les factures sont établies en fonction de la quantité de gaz utilisée pour le mois, ainsi que du prix par mètre cube.

Quand peut-on changer d'option d'approvisionnement?

Si vous voulez choisir une nouvelle option et que vous achetez actuellement votre gaz auprès de Centra, vous pouvez autoriser un intermédiaire à vous représenter en concluant un contrat avec ce dernier. Votre intermédiaire avertira ensuite Centra, et votre nouvelle entente entrera en vigueur à la première occasion, habituellement dans les 75 jours de la conclusion du contrat.

Si vous avez déjà conclu un contrat avec un intermédiaire pour votre approvisionnement en gaz d'inventaire, ce sont les conditions du contrat qui vont déterminer - et peut-être limiter - le moment auquel vous pouvez changer de fournisseur. Si vous avez des questions sur ce contrat, téléphonez à votre intermédiaire; vous trouverez ses coordonnées sur votre facture mensuelle de gaz.

Où trouver un intermédiaire

Les intermédiaires peuvent faire de la publicité, proposer leurs services de porte à porte, vous envoyer des

renseignements par la poste, ou encore communiquer avec vous par téléphone. Ni la Régie des services publics du Manitoba, ni Centra ne peuvent recommander d'intermédiaire au public; cependant, la Régie des services publics tient une liste de tous les intermédiaires autorisés à négocier au Manitoba et inscrits à la Régie, et cette liste figure sur son site Web à l'adresse www.pub.gov.mb.ca. Vous pourrez vous procurer un exemplaire de cette liste en téléphonant à la Régie au numéro (204 945-2638) ou au numéro sans frais 1 866 854-3698 (au Manitoba). Certains intermédiaires figurent également dans les Pages jaunes.

De quelle manière les intermédiaires peuvent-ils communiquer avec vous?

La Régie des services publics a approuvé les réseaux commerciaux suivants :

a) Démarchage téléphonique :

Les intermédiaires peuvent dorénavant se servir de ce que l'on appelle communément le télémarketing et ils sont tenus de suivre les protocoles établis par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, ainsi que toutes autres exigences établies par la Régie des services publics. Les ventes par téléphone et les communications connexes doivent être effectuées auprès des personnes dont le nom figure sur la facture d'Hydro-Manitoba, et enregistrées et conservées par l'intermédiaire, à titre de preuve de vente, lorsque vous passez un contrat par téléphone.

b) Ventes par Internet

Pour ce type de réseau commercial, il vous faut entrer en contact avec l'intermédiaire au moyen de

son site Web. Nous vous encourageons à imprimer toute entente finale que vous avez conclue.

c) Ventes à domicile

Les contrats devront toujours être signés par les personnes dont le nom figure sur la facture d'Hydro-Manitoba.

d) Publipostages

Les contrats expédiés par la poste et conclus de cette manière devront être signés par les personnes dont le nom figure sur la facture d'Hydro-Manitoba.

Lorsque vous passez un contrat au téléphone, l'intermédiaire vous enverra par la poste une copie du contrat où se trouvent les modalités.

Période d'annulation

Sans égard à la méthode utilisée, lorsque vous passez un contrat, Centra Gas vous enverra une lettre de confirmation indiquant que vous avez passé un contrat auprès d'un intermédiaire. Si vous changez d'idée à propos du contrat, vous devez téléphoner à votre intermédiaire avant la fin de la période d'annulation. La lettre de confirmation vous indique l'échéance de la période d'annulation, c'est-à-dire 10 jours ouvrables après que Centra Gas vous a envoyé par la poste la lettre de confirmation.

Conseils

Prenez le temps qu'il faut pour bien étudier toutes les options qui vous sont offertes et comparer les offres des différents intermédiaires et de Centra. Posez des questions. Les tarifs comparatifs sont disponibles sur le site Web de la Régie des services publics. Les intermédiaires font de la publicité pour leurs prix sur leurs sites Web.

Avant de passer un contrat, assurez-vous de bien en comprendre toutes les modalités.

AUTRES CONSIDÉRATIONS

Outre les risques mentionnés ci-dessus, si vous choisissez l'option d'approvisionnement avec l'intermédiaire, vous courez deux autres risques :

1. Risques liés à l'entente

Du fait que vous acceptez de passer un contrat, il vous faut en comprendre tous les détails. Assurez-vous de bien comprendre tous les prix et les frais, s'ils s'appliquent à vous et à quel moment.

2. Risques de rupture d'approvisionnement

Assurez-vous que l'intermédiaire avec lequel vous traitez a bonne réputation et vérifiez ses antécédents. Si votre intermédiaire est dans l'impossibilité de vous fournir votre gaz en raison de problèmes temporaires ou permanents de production, de transport ou en raison de difficultés financières, Centra Gas, grâce à ses services de soutien ou ses services temporaires, fera l'impossible pour vous fournir le gaz naturel dont vous avez besoin. Quoique ce type de situation ne soit pas fréquent, on a déjà vu, au Manitoba et en Ontario, des intermédiaires cesser d'approvisionner les consommateurs résidentiels en gaz d'inventaire. Si ceci se produisait, le tarif de votre gaz d'inventaire pourrait être plus élevé que le prix sur lequel vous vous étiez entendus et que le prix réglementé de Centra, pendant une période allant jusqu'à 90 jours.

À TITRE DE CONSOMMATEUR, COMMENT SUIS-JE PROTÉGÉ?

Le meilleur moyen de vous protéger est d'être un consommateur bien informé. Les consommateurs sont protégés par un code de déontologie sectoriel, qui a été adopté par tous les intermédiaires exerçant leur activité au Manitoba. Ce code décrit les méthodes de commercialisation acceptables et prévoit un mécanisme de résolution des différends qui surviennent entre consommateurs et intermédiaires. Le code de déontologie est résumé dans la déclaration des droits du client que vous remettra votre intermédiaire.

Demandez un exemplaire de ce code à votre intermédiaire, ou consultez-le en ligne à l'adresse www.pub.gov.mb.ca.

Si vous avez des questions sur les dispositions concernant l'approvisionnement en gaz d'inventaire par votre intermédiaire, vous devriez communiquer avec ce dernier. Si vous ne trouvez pas de réponse satisfaisante à vos questions, vous pouvez avoir recours à un mécanisme de résolution des différends, offert par la Régie des services publics, afin d'obtenir une résolution rapide et impartiale de votre problème.

COMMENT OBTENIR PLUS DE RENSEIGNEMENTS?

Pour toute précision sur les prix en vigueur, les caractéristiques et les options, communiquez directement avec un négociant en gaz, ou visitez le site Web de la Régie des services publics à l'adresse www.pub.gov.mb.ca.

Si vous avez passé un contrat avec un intermédiaire et si vous avez des questions sur le service offert, veuillez communiquer avec votre intermédiaire dont le nom et le numéro de téléphone figurent sur votre facture mensuelle d'Hydro-Manitoba.

Si vous achetez votre gaz d'inventaire auprès de Centra ou si vous avez des questions sur d'autres éléments de votre

facture, vous devez vous adresser à Centra, dont le numéro de téléphone figure également sur votre facture mensuelle d'Hydro-Manitoba.

Renseignez-vous sur ce qui suit :

- Quels sont les tarifs et les conditions (durée de l'entente) qui répondent le mieux à vos besoins?
- Quelles sont les conditions de changement d'option à une date ultérieure ou de résiliation de l'entente? Y a-t-il une pénalité à payer?
- Les frais de l'intermédiaire et les frais administratifs sont-ils inclus dans le prix proposé ou devez-vous payer un supplément?
- Le contrat que vous vous apprêtez à signer est-il le reflet fidèle de tous les détails de l'offre de l'intermédiaire?
- Est-ce que les détails du contrat qui vous ont été envoyés par la poste correspondent bien à ce que vous avez compris au sujet du contrat que vous avez passé au téléphone?

Tarifs trimestriels du gaz d'inventaire approuvés par la Régie des services publics pour Centra Gas

Date	Prix ¢/m³
1 ^{er} mai 2008	30,84
1 ^{er} février 2008	27,85
1 ^{er} novembre 2007	27,31
1 ^{er} août 2007	28,91
1 ^{er} mai 2007	31,34
1 ^{er} février 2007	résidentiel 29,32 / commercial 27,90 ¹
1 ^{er} novembre 2006	résidentiel 29,32 / commercial 27,90 ¹
1 ^{er} août 2006	résidentiel 29,81 / commercial 28,46 ¹
1 ^{er} mai 2006	résidentiel 31,88 / commercial 30,54 ¹
1 ^{er} février 2006	résidentiel 32,05 / commercial 32,69 ¹
1 ^{er} novembre 2005	résidentiel 32,07 / commercial 35,07 ¹
1 ^{er} août 2005	29,16
1 ^{er} mai 2005	28,86
1 ^{er} février 2005	24,47
1 ^{er} novembre 2004	26,61
1 ^{er} août 2004	25,87
1 ^{er} mai 2004	24,93
1 ^{er} février 2004	23,75
1 ^{er} novembre 2003	23,32
1 ^{er} août 2003	22,13
1 ^{er} mai 2003	26,48
1 ^{er} février 2003	25,77
1 ^{er} novembre 2002	22,39
1 ^{er} août 2002	21,58
1 ^{er} mai 2002	23,19
1 ^{er} février 2002	18,40
1 ^{er} novembre 2001	19,13
1 ^{er} août 2001	21,39
1 ^{er} mai 2001	29,22
1 ^{er} février 2001	29,22
1 ^{er} novembre 2000	19,64
¹ les tarifs sont séparés en tarifs résidentiels et en tarifs non résidentiels.	

Tiré du site Web d'Hydro-Manitoba :

(à modifier à mesure que des changements seront apportés au programme)

JAN	FEB
MAR	APR
MAY	JUN
JUL	AUG
SEP	OCT
NOV	DEC

Better budgeting with the Equal Payment Plan

It's easier to budget when you know how much your monthly payments will be. The Equal Payment Plan (EPP) can help you.

The EPP runs from September to August. Your EPP instalment will be calculated in September based on your previous annual electricity or natural gas consumption, and may change during the year to help balance your plan for the August EPP year end. Regular meter readings will improve the accuracy of your instalment calculation. Credits for any overpayment will be applied to the first bill of the next EPP year.

If your account is current, join the Equal Payment Plan today.
For more details on EPP and reading your meter, call the number on your bill or visit our web site www.hydro.mb.ca



Une meilleure planification de budget grâce au Régime de paiements égaux

Il est plus simple de planifier votre budget lorsque vous connaissez le montant de vos paiements mensuels. Le Régime de paiements égaux peut vous aider.

Le Régime de paiements égaux s'applique de septembre à août. Votre versement dans le cadre du Régime de paiements égaux sera calculé en septembre, d'après votre consommation d'électricité ou de gaz naturel de l'année précédente; il pourra changer au cours de l'année afin de vous aider à équilibrer votre Régime pour la fin du Régime de paiements égaux, en août. Vous pouvez calculer votre versement de manière plus exacte si vous faites des lectures régulières des compteurs. En cas de trop-perçus, un crédit sera versé sur votre première facture de l'année suivante dans le cadre du Régime de paiements égaux.

Si votre compte est actif, adhérez au Régime de paiements égaux dès aujourd'hui. Pour obtenir plus de détails sur le Régime de paiements égaux et sur la lecture de votre compteur, appelez au numéro indiqué sur votre facture ou visitez notre site Web à l'adresse www.hydro.mb.ca

Déclaration des droits du client

Si vous décidez d'acheter du gaz naturel d'un fournisseur autre que Centra ou Hydro-Manitoba, vous devriez connaître vos droits. La présente *Déclaration des droits du client* a été adoptée par la Régie des services publics du Manitoba et elle régit la conduite de tous les intermédiaires en gaz naturel. La livraison du gaz que vous consommez sera encore assurée par Centra ou Hydro-Manitoba, même si vous choisissez d'acheter du gaz d'un intermédiaire.

1. Identité de l'intermédiaire

Si on communique avec vous au nom de [nom de l'intermédiaire], vendeur de gaz naturel, tout le matériel de vente et les contrats doivent indiquer le nom et le numéro d'identification du vendeur, ainsi que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de [nom de l'intermédiaire]. L'agent qui se présente à votre porte est tenu de vous remettre sa carte d'affaires.

2. Qualité des renseignements et du service

Vous avez le droit de recevoir des renseignements justes et avisés et du service de qualité. Posez toutes les questions que vous avez. Si l'agent de vente n'y répond pas à votre satisfaction, veuillez communiquer directement avec l'intermédiaire.

3. Clarté et véracité des communications

Toutes les communications et les contrats concernant les ventes doivent se faire dans un langage clair et simple, ils doivent être véridiques et ne pas porter à confusion.

4. Compréhension du contrat

Veuillez vous assurer de comprendre les clauses de tout contrat qu'on vous demande de passer. Avant de passer un contrat avec un intermédiaire, vous devez avoir la possibilité

de bien examiner le contrat. De plus, vous devriez peut-être vérifier si l'intermédiaire avec lequel vous désirez faire affaire détient une licence l'autorisant à vendre du gaz naturel au Manitoba. Le prix du marché du gaz naturel peut varier. Vous devez savoir que le prix établi par Centra varie à tous les trois mois, mais que votre contrat établira le prix que vous payerez sur une plus longue période.

5. Droit de résilier un contrat

Vous recevrez une lettre de confirmation de Centra Gas. Vous avez le droit de résilier votre contrat dans les dix jours ouvrables qui suivent la date de la lettre. Pour ce faire, vous devez communiquer avec l'intermédiaire en appelant au numéro indiqué sur votre contrat ou en écrivant par courrier recommandé ou par courriel (avec copie à la Régie à l'adresse publicutilities@gov.mb.ca).

6. Questions et plaintes

Veuillez communiquer immédiatement avec [nom de l'intermédiaire] en composant le [numéro de téléphone de l'intermédiaire] dès que vous avez des questions ou des plaintes au sujet du contrat ou les actes de [nom de l'intermédiaire]. Si [nom de l'intermédiaire] ne vous aide pas de manière satisfaisante, veuillez communiquer avec la Régie des services publics au numéro indiqué plus bas. Vous devriez faire en sorte que votre contrat ou tout le matériel de vente qui vous préoccupe soit prêt et disponible. Tous les distributeurs doivent se soumettre à un code de déontologie. Pour obtenir un exemplaire du code de déontologie, veuillez communiquer avec [nom de l'intermédiaire] au [numéro de téléphone] ou avec la Régie au : 204 945-2638 ou à l'extérieur de Winnipeg, mais au Manitoba au 1 866 854-3698. Le code est aussi disponible sur le site Web de la Régie à l'adresse www.pub.gov.mb.ca.