

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 réglementés 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?

(Ordonnance n° 109/08)
Efficace le 1 septembre, 2008


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

Date	Prix ¢/m ³
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	<h2>Better budgeting with the Equal Payment Plan</h2> <p>It's easier to budget when you know how much your monthly payments will be. The Equal Payment Plan (EPP) can help you.</p> <p>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.</p> <p>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</p> 
MAR	APR	
MAY	JUN	
JUL	AUG	
SEP	OCT	
NOV	DEC	

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