



## **DÉCISION**

**DANS L'AFFAIRE de l'audience publique de la  
Commission pour examiner les statuts concernant la  
conduite des distributeurs de gaz naturel et des  
négociants en gaz naturel dans la province  
du Nouveau-Brunswick**

**Le 28 mars 2000**

**COMMISSION DES ENTREPRISES DE SERVICE PUBLIC**

**NOUVEAU-BRUNSWICK**

LA COMMISSION DES ENTREPRISES  
DE SERVICE PUBLIC DU NOUVEAU-BRUNSWICK

DANS L'AFFAIRE DE l'audience publique de la Commission pour examiner les statuts concernant la conduite des distributeurs de gaz naturel et des négociants en gaz naturel dans la province du Nouveau-Brunswick.

Commission:	David C. Nicholson – Président James Bateman – Vice-président John Chenier – Commissaire Jacques Dumont – Commissaire Léonard Larocque – Commissaire Emilien LeBreton – Commissaire Robert Richardson – Commissaire Monika Zauhar – Commissaire  Lorraine Légère – Secrétaire M. Douglas Goss – Conseiller principal Carol Nykolyn – Conseillère Gary Highfield – Directeur de la sécurité John Butler – Consultant James Easson – Consultant
ADI Limited	Peter Dean
Table ronde d'affaires:	Rick DesBrisay
Ville de Moncton:	Don McLellan, directeur, Appui des sociétés
Ville de Saint John:	Jim Baird, gérant, Urbanisme
Coast Energy Canada Inc.:	Robert Fougere
Compétition Bureau - Industry Canada:	Jim Sutton
Ministère des ressources naturelles et de l'énergie:	Don Barnett, sous-ministre adjoint
Enbridge Gas New Brunswick:	David MacDougall, avocat conseil Len Hoyt, avocat conseil
Engage Energy Canada:	Ron Stitt, directeur régional des ventes
Irving Oil Limited	Christopher J. Stewart, avocat conseil
MariCo Oil & Gas Corporation:	Dennis Holbrook, avocat conseil

Neill and Gunter:

John Stevens, directeur principal de projet

New Brunswick Power Corporation:

Michael Gardiner

Saint John Energy:

Tony Furness

EnergySource Canada (Sempra Energy Sales):

Peter Zed, avocat conseil

Observateurs (observatrices)

## **TABLE DES MATIÈRES**

1.	<u>INTRODUCTION</u>	1
2.	<u>INFORMATION DEMANDÉE PAR LA COMMISSION</u>	
2.1	INTRODUCTION	7
2.2	FORMULAIRES DE DEMANDE	7
2.3	CONFIDENTIALITÉ	7
2.4	DÉPÔT DE GARANTIE	8
2.5	INFORMATION SUR LES ACTIONNAIRES	9
2.6	INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE	9
2.7	DEMANDES DE CONCESSION D'UTILISATION ULTIME	10
2.8	DÉPÔT DE CONTRATS DE GAS DOMESTIQUE	10
2.9	CHANGEMENTS DANS LA STRUCTURE D'ENTREPRISE DES NÉGOCIANTS	10
2.10	RELATIONS ENTRE LE DISTRIBUTEUR DE GAZ ET SES COMPAGNIES COMMERCIALES AFFILIÉES	11
2.11	INFORMATION SUR LES ARRANGEMENTS DESTINÉS À ASSURER L'APPROVISIONNEMENT ET LE TRANSPORT DU GAZ	11
2.12	COMPTES-RENDUS RÉGULIERS	12
3.	<u>TRAITEMENT / EXAMEN DES DEMANDES</u>	
3.1	INTRODUCTION	13
3.2	AVIS PUBLIC DES DEMANDES DES NÉGOCIANTS	13
3.3	EXAMEN DES AFFAIRES ET DES FINANCES	13
3.4	TERME DU CERTIFICAT	14
3.5	CLASSES DE CERTIFICATS	14
4.	<u>CODE DE CONDUITE POUR LES NÉGOCIANTS</u>	15
5.	<u>GROUPE DE TRAVAIL</u>	
5.1	INTRODUCTION	17
5.2	FACILITATEURS INDÉPENDANTS	17
5.3	SUJETS ABORDÉS PAR LE GROUPE DE TRAVAIL	18
5.4	EXIGENCES DE COMPTES-RENDUS	19
5.5	CONFIDENTIALITÉ	19
6.	<u>COMPAGNIE DE DISTRIBUTION LOCALE (CDL)</u>	
6.1	INTRODUCTION	20
6.2	SERVICES PARTAGÉS	20
6.3	USAGE PAR LES COMPAGNIES AFFILIÉES DU NOM/LOGO DE SOCIÉTÉ DE LA CDL	21

6.4	PUBLICITÉ CONJOINTE -----	21
6.5	DROIT DE DÉBRANCHER LE SERVICE AUX CLIENTS -----	22

## 7. RELEVÉ DES COMPTEURS ET FACTURATION

7.1	INTRODUCTION -----	23
7.2	PRESTATION DE RELEVÉ DES COMPTEURS -----	23
7.3	PRESTATION DES SERVICES DE FACTURATION -----	23

## LISTE DES PIÈCES JOINTES

ANNEXE A----- LISTE FINALE DES ENJEUX

ANNEXE B----- RAPPORT DU COMITÉ DE CONSENSUS SUR LES QUESTIONS  
CONCERNANT LE GAZ NATUREL (INCLUT LES ANNEXES 1, 2 ET 3)

ANNEXE C ----- RÉPONSE DU COMITÉ DE CONSENSUS AUX QUESTIONS DU PERSONNEL  
DE LA COMMISSION

## **INTRODUCTION**

La production commerciale de gaz naturel du gisement de l'île de Sable a commencé en 1999. Un gazoduc de transmission s'étendant de la Nouvelle-Écosse au Massachusetts a commencé à fonctionner dès le début de 2000. Ce qui veut dire que les Néo-brunswickois pourront maintenant utiliser le gaz naturel comme source d'énergie.

Le gouvernement provincial a procédé à une étude pour sélectionner une compagnie qui soit le distributeur local. Enbridge Gas New Brunswick Inc. (EGNB) a obtenu une concession générale en septembre 1999.

La Loi sur la distribution du gaz 1999 (la Loi), qui a été proclamée le 12 mars 1999, sépare la distribution du gaz naturel de la vente du gaz naturel. La compagnie de distribution locale (CDL) a pour tâche d'installer le réseau de gazoducs pour transporter le gaz naturel jusqu'aux consommateurs. Le gaz naturel proprement dit doit être vendu par des négociants en gaz. La Loi exige des négociants en gaz qu'ils obtiennent un certificat de la Commission avant de commencer à vendre du gaz naturel au Nouveau-Brunswick.

La Commission a pensé qu'il serait approprié d'établir les règlements qui s'appliqueraient aux personnes désirant obtenir un certificat, et à la conduite des négociants en gaz opérant au Nouveau-

Brunswick. De même, on a besoin de règlements pour régir l'interaction entre la CDL et les négociants en gaz. La Commission, afin de donner à toutes les parties intéressées la possibilité de commenter, a décidé de créer un processus générique dans cet objectif.

L'avis public annonçait qu'une conférence préliminaire à l'audience aurait lieu le 18 août 1999 et il contenait la liste d'enjeux suivante, telle que proposée aux discussions lors de l'audience.

- L'information que doivent déposer les requérants qui désirent devenir négociants en gaz au Nouveau-Brunswick
- Les modalités qui devraient s'appliquer aux personnes qui reçoivent des certificats
- Les règlements (code de conduite) qui devraient s'appliquer aux négociants en gaz
- Les règlements (code de conduite) qui devraient s'appliquer aux distributeurs de gaz et qui régissent leurs relations avec tous les négociants en gaz, y compris les compagnies affiliées
- L'information que les négociants en gaz et les distributeurs de gaz doivent fournir à la Commission
- La nature des relations entre les distributeurs de gaz, les négociants en gaz et leurs clients
- Les règlements concernant le débranchement du service à un consommateur
- Toute autre question ayant trait aux distributeurs de gaz et/ou aux négociants en gaz et selon laquelle la Loi sur la distribution du gaz 1999 donne une compétence de réglementation à la Commission.

Vingt-neuf parties se sont inscrites à la conférence préliminaire et on leur a fourni des documents de référence préparés par le personnel de la Commission.

La Commission a avisé les parties le 30 juillet 1999 que le gouvernement provincial n'avait pas encore nommé le concessionnaire général, et par conséquent on a dû remettre la conférence préliminaire au 20 octobre 1999.

À la conférence préliminaire, la Commission a sollicité l'opinion des parties au sujet de leur expérience avec la méthode du Comité de consensus (le Comité) selon laquelle les parties tiennent des réunions pour essayer de résoudre les problèmes avant l'audience publique. Les commentaires ont indiqué que ce processus, bien que parfois très long, peut se révéler très efficace.

La Commission a décidé d'utiliser la méthode du Comité afin d'économiser du temps et des dépenses. La Commission a nommé Gail Morrison comme facilitatrice et a proposé que les parties intéressées deviennent membre du Comité. On a demandé au Comité d'examiner les enjeux C, F et G de la liste finale des enjeux (Annexe A).

Le Comité a commencé à se réunir le 5 novembre 1999 et a fait savoir qu'il semblait probable que des enjeux autres que ceux intitulés C, F et G pourraient être résolus par lui. La Commission a accepté que le Comité puisse étudier n'importe quel enjeu de la liste. Le 17 décembre 1999, la Commission a reçu puis distribué à toutes les parties inscrites le Rapport du Comité de consensus sur les questions concernant le gaz naturel (le Rapport). Le Rapport (Annexe B) prit la forme de réponses aux questions concernant la liste finale des enjeux. La Commission a trouvé que le processus d'étude par le Comité valait vraiment la peine et elle remercie les participants de leur temps et de leurs efforts.

Les participants du Comité ont recommandé que la Commission accepte le Rapport dans son entier.

À l'audience, qui a débuté le 10 janvier 2000, la Commission a déclaré qu'elle accepterait le Rapport sous réserve des points suivants :

- Les commentaires de parties qui n'avaient pas participé au Comité; et
- L'élargissement et la clarification de certaines recommandations qui causaient des inquiétudes à la Commission.

Il n'y a pas eu, pendant l'audience, de commentaires concernant le Rapport faits par les parties qui n'avaient pas participé au Comité de consensus. En ce qui concerne les préoccupations de la Commission, on a demandé aux parties de répondre à une liste de questions, ou bien par l'entremise d'une tribune de témoins, ou bien dans une récapitulation finale.

Les témoins qui avaient été membres du Comité étaient peu disposés à répondre à ces questions. Ils ont déclaré qu'une telle action enfreindrait la confidentialité des discussions du Comité. Cependant, ils ont accepté de répondre par écrit aux questions par le biais du Comité de consensus. Les questions et les réponses font l'objet de l'Annexe C de la présente décision.

La Commission considère que la réponse du Comité à ces questions était inadéquate. La Commission est déçue que le Comité ne veuille pas offrir une plus grande participation comme l'avait demandé la Commission. La Commission souligne que si l'on utilise la méthode d'une étude par un comité à l'avenir, il serait d'intérêt public qu'on apporte une participation supplémentaire. Dans un tel cas, la Commission fournira assez de temps aux participants du Comité pour préparer la preuve à l'appui de leurs positions respectives.

Au début de l'audience, le Competition Bureau-Industry Canada a fait une présentation sur la loi sur la concurrence au Canada et l'interface entre celle-ci et la réglementation économique des services publics. Les témoins qui ont participé à la tribune étaient les suivants:

Competition Bureau-Industry Canada:

- Richard Taylor                      Sous-commissaire adjoint de Competition
- Mark Ronayne                      Économiste/ Coordonnateur des interventions énergétiques
- Larry Bryenton                      Directeur principal du commerce
- Jim Sutton

Les autres témoins ayant participé à l'audience étaient les suivants:

Enbridge Gas New Brunswick Inc. (EGNB):

- Allen J. Maclure    Gérant, Administration des règlements
- Dr. William J. Foster              Vice-président exécutif, Foster Associates

Irving Oil Limited:

- Steve Kirstiuk                      Gérant principal, développement commercial
- Murray A. Newton    Gérant, planification du gaz naturel

MarioCo Oil and Gas Corporation:

- Dennis Holbrook    Avocat conseil, MarioCo Oil & Gas Corporation
- Christopher Robinson    Vice-président, MarioCo Oil & Gas Corporation

Le 12 janvier 2000, la Commission a entendu la récapitulation orale.

La Commission a reconnu que les négociants en gaz naturel potentiels avaient besoin d'avoir la décision de la Commission le plus vite possible afin de faciliter le commencement de la mise en marché. Par conséquent, la Commission a donné une décision orale le 21 janvier 2000 et a levé l'audience indéfiniment.

Cette procédure était unique dans l'expérience de la Commission, en particulier l'usage du Comité. La Commission ne veut pas faire une réplique exacte des efforts du Comité et elle pense donc qu'il est approprié de faire abondamment référence au Rapport dans la présente décision. Les sections suivantes, qui présentent les constatations de la Commission sur des enjeux spécifiques, doivent être lues conjointement avec le Rapport.

## **2. INFORMATION DEMANDÉE PAR LA COMMISSION**

### **2.1 INTRODUCTION**

La Section 11 de la Réglementation sur la distribution du gaz et le dépôt de dossiers par les négociants (la Réglementation) établit l'information qui doit être déposée par une partie auprès de la Commission si elle désire obtenir un certificat de négociant en gaz. Cependant, des questions ont été soulevées dans le Rapport et par les parties pendant l'audience, à savoir si les exigences d'information contenues dans la Réglementation étaient adéquates.

### **2.2 FORMULAIRES DE DEMANDE**

La Commission a posé la question de savoir si les négociants potentiels devraient utiliser un processus normalisé de formulaires de demande.

**La Commission exigera de tous les requérants d'un certificat de négociant qu'ils remplissent un formulaire de demande normalisé et qu'ils fournissent l'information décrite dans la Section 11 de la Réglementation.**

### **2.3 CONFIDENTIALITÉ**

La Commission s'est interrogée sur la façon la plus appropriée de traiter l'information considérée comme confidentielle.

Le Rapport demandait que la Commission modifie la Réglementation pour répondre au besoin de traiter certains renseignements de manière confidentielle. Il suggérait un libellé dont la Commission pourrait se servir à cette fin.

**La Commission modifiera la réglementation pour permettre aux requérants d'exiger que certains renseignements soient traités comme étant confidentiels.**

#### **2.4 DÉPÔT DE GARANTIE**

Le Rapport a exprimé l'inquiétude que l'intégrité du marché du gaz au Nouveau-Brunswick ne reçoive des retombées négatives si un négociant certifié n'avait ni les ressources nécessaires ni l'infrastructure suffisante pour satisfaire à ses obligations envers le marché. Le Rapport a suggéré des modifications que la Commission pourrait apporter au paragraphe 11 (9) de la Réglementation. Ces modifications permettraient à un requérant ou bien de déposer une garantie déterminée par la Commission, ou bien de fournir de l'information financière qui satisfasse la Commission qu'il puisse être dispensé de l'obligation d'une telle garantie.

**La Commission modifiera le paragraphe 11(9) (a) de la Réglementation tel que proposé par le Rapport. Le libellé final sera peut-être différent, mais l'intention demeurera la même, avec un ajout. Les requérants devront déposer un plan d'affaires qui décrive l'exploitation qu'ils se proposent d'entreprendre au Nouveau-Brunswick pour ce qui est de la vente de gaz naturel.**

## **2.5 INFORMATION SUR LES ACTIONNAIRES**

La Réglementation n'exige aucune information sur les actionnaires. La question était de savoir si la Commission devrait exiger une telle information lorsqu'elle évalue l'admissibilité d'un candidat à recevoir un certificat de négociant. La préoccupation était que les actionnaires pourraient dicter des politiques qui auraient des répercussions sur le rendement du négociant.

**La Commission modifiera le paragraphe 11 (11) de la Réglementation de façon qu'elle se lise comme suit:**

**"La demande contiendra l'information suivante concernant chaque propriétaire unique ou chaque partenaire ou chaque dirigeant, directeur et actionnaire principal d'un détenteur de certificat proposé":**

## **2.6 INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE**

Il fut remarqué que, bien que la Réglementation prescrive l'information à déposer avec la demande de certificat de négociant, il pourrait y avoir des occasions où cette information serait insuffisante pour permettre à la Commission de s'acquitter de ses obligations en vertu de l'Article 62 de la Loi.

**Les requérants devront répondre par écrit aux demandes faites par la Commission pour obtenir toute information supplémentaire dont la Commission pourrait avoir besoin afin de s'acquitter de ses obligations en vertu de l'Article 62 de la Loi.**

## **2.7 DEMANDES DE CONCESSION D'UTILISATION ULTIME**

Il est possible qu'un concessionnaire unique d'utilisation ultime fasse une demande de certificat de négociant. Afin de simplifier le processus, on a demandé à la Commission d'examiner si l'information déposée avec la demande de concession pourrait être utilisée pour le certificat de négociant.

**La Commission considérera toute information effectivement déposée auprès d'elle, et concernant une seule concession à utilisation ultime, comme ayant été déposée dans le but de faire une demande de certificat, si telle est la requête du candidat.**

## **2.8 DÉPÔT DE CONTRATS DE GAZ DOMESTIQUE**

Le Rapport a recommandé que la Commission ne devrait pas exiger des négociants qu'ils déposent des exemplaires de leurs contrats de gaz domestique.

**La Commission n'exigera pas des négociants qu'ils déposent des exemplaires de contrats domestiques.**

## **2.9 CHANGEMENTS DANS LA STRUCTURE D'ENTREPRISE DES NÉGOCIANTS**

Des changements peuvent se produire dans l'organisation et la structure de l'entreprise d'un négociant, qui pourraient avoir un effet sur sa capacité à continuer de s'acquitter de ses obligations sur le marché. Afin que la Commission puisse surveiller de tels changements, toute l'information nécessaire doit être mise à sa disposition.

**La Commission exigera des négociants qu'ils déposent, dans un délai de trente jours, l'information concernant tous changements matériels apportés à la structure de leur société.**

## **2.10 RELATIONS ENTRE LA CDL ET SES COMPAGNIES COMMERCIALES AFFILIÉES**

Dans son examen des règlements qui devraient s'appliquer aux relations entre la CDL et tous les négociants, y compris les compagnies affiliées, le Rapport a recommandé que la Commission ajoute plusieurs exigences nouvelles.

**En ce qui concerne les exigences supplémentaires proposées dans le Rapport et ayant trait à l'enjeu D (1), la Commission prévoit de discuter des détails spécifiques avec la CDL. La Commission propose que ces exigences soient ensuite prises en charge par l'intermédiaire des pouvoirs régulateurs de la Commission.**

## **2.11 INFORMATION SUR LES ARRANGEMENTS DESTINÉS À ASSURER L'APPROVISIONNEMENT ET LE TRANSPORT DU GAZ**

Certaines parties ont suggéré que les requérants d'un certificat de négociant devraient avoir à déposer des détails de leurs contrats pour ce qui est de l'approvisionnement ainsi que du transport du gaz. D'autres ont apporté l'argument que cette mesure risquerait de décourager la venue d'un négociant potentiel et que cette information ne devrait pas être exigée dans l'évaluation d'un demandeur de certificat.

**La Commission n'exigera pas des requérants qu'ils déposent de l'information sur leurs arrangements d'approvisionnement ni de transport du gaz sur le réseau du gazoduc de Maritimes and Northeast Pipeline.**

## **2.12 COMPTES-RENDUS RÉGULIERS**

L'information que les négociants devraient fournir à la Commission faisait l'objet d'une rubrique dans la liste finale des enjeux. Cette question n'a pas été spécifiquement examinée dans le Rapport ni à l'audience.

**La Commission exigera des comptes-rendus réguliers de la part de tous les négociants. Les Rapports sont nécessaires pour que la Commission approuve et mette à jour un plan d'allocation d'urgence, détermine si oui ou non il existe une concurrence efficace, et assure que les négociants se conforment aux modalités de leurs certificats. De plus, la Commission exigera de l'information sur les recettes brutes de chaque négociant pour pouvoir effectuer le processus d'évaluation décrit dans l'Article 87 de la Loi. La Commission propose que le Groupe de travail, que l'on discutera en détail plus loin, fournisse des recommandations à la Commission quant à la nature-même de l'information à déposer, et quant aux moments opportuns de fournir ces rapports. La conformité à ces exigences de comptes-rendus sera une des modalités de tout certificat émis par la Commission.**

### **3. TRAITEMENT/EXAMEN DES DEMANDES**

#### **3.1 INTRODUCTION**

Le Rapport recommandait que seuls les négociants fiables et de bonne réputation aient le droit de vendre du gaz naturel au Nouveau-Brunswick. Il notait aussi que les modalités d'admission ne devraient pas être si lourdes qu'elles empêchent l'admission de nouveaux négociants honorables. Le Rapport suggère qu'on devrait viser à un équilibre entre ces deux objectifs de façon à permettre que la réglementation ne soit pas trop rigide.

#### **3.2 AVIS PUBLIC DES DEMANDES DES NÉGOCIANTS**

La question a été soulevée à savoir s'il devrait y avoir un avis public de toutes les demandes de certificat de négociant en gaz, de façon que le public puisse offrir ses commentaires.

**La Commission n'exigera pas de notification publique pour ce qui est des demandes de certificat de négociant en gaz.**

#### **3.3 EXAMEN DES AFFAIRES ET DES FINANCES**

Il a été suggéré que la Commission exige de tous les négociants qu'ils déposent une garantie d'un montant basé sur l'envergure des opérations commerciales que le négociant prévoit de faire au Nouveau-

Brunswick. Certaines parties ont suggéré que ces garanties serviraient à protéger tous les autres participants du marché dans l'éventualité de l'échec d'un négociant à s'acquitter de ses obligations.

**La Commission examinera le plan d'affaires et l'information financière soumis par tout requérant. La nécessité de fournir des garanties et le montant de celles-ci seront déterminés cas par cas.**

### **3.4 TERME DU CERTIFICAT**

Le Rapport recommandait que les certificats de négociants soient émis pour une période indéfinie, puisque tout terme spécifique pourrait entraver la capacité des négociants à signer des contrats à long terme pour le transport de gaz ou l'approvisionnement en gaz.

**La Commission émettra des certificats sans terme spécifique.**

### **3.5 CLASSES DE CERTIFICATS**

Certaines parties ont suggéré que la Commission devrait considérer l'émission de différentes classes de certificats, puisqu'il existe des différences importantes dans les façons de définir les "services aux clients". Le Rapport recommandait que toutes différences soient résolues par l'intermédiaire des modalités annexées à chaque certificat émis par la Commission.

**La Commission n'émettra pas différentes classes de certificats. Les certificats contiendront des modalités propres à chaque requérant.**

#### **4. CODE DE CONDUITE POUR LES NÉGOCIANTS**

Le rapport incluait une proposition de Code de conduite pour les négociants en gaz qui vendent aux consommateurs de faible volume. La Commission remarque que le Comité ne comprenait pas de membre qui aurait spécifiquement représenté le consommateur de faible volume. Par conséquent, la Commission a examiné les dispositions prises par d'autres administrations en ce qui a trait aux consommateurs de faible volume, et elle considère que les mesures suivantes sont nécessaires afin de garantir une mesure de protection appropriée au consommateur.

**Tous les contrats signés avec des consommateurs de faible volume doivent inclure le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la Commission et une déclaration stipulant que les clients ont le droit de contacter la Commission. Cette information doit figurer dans la déclaration générale de démenti, qui sera fournie par la Commission.**

**Le paragraphe 2.5.1 du Code de conduite proposé est modifié et les mots "du gaz par mètre cube" sont ajoutés après le mot "prix".**

**Le paragraphe 2.6.1 est modifié et les mots " et le contrat inclura le prix du gaz par mètre cube" sont ajoutés.**

Tous les contrats signés avec des consommateurs de faible volume doivent inclure une section pour les "modalités générales de l'offre" qui doit être approuvée par la Commission. La Commission demande que le Groupe de travail recommande un libellé approprié pour les "modalités générales d'offre."

Sous réserve des conditions ci-dessus, la Commission accepte le Code de conduite pour les négociants en gaz qui vendent aux consommateurs de faible volume, tel que proposé par le Rapport. La Commission préparera un Code de conduite modifié qu'elle établira en règlement, en vertu de l'Article 66 de la Loi. En attendant, la conformité au Code sera une condition de tout certificat émis par la Commission.

La Commission désire minimiser les coûts associés à l'introduction du gaz naturel au Nouveau-Brunswick. Par conséquent un agent de tierce partie ne sera pas, pour l'instant, utilisé pour résoudre les plaintes des clients.

## **5. GROUPE DE TRAVAIL**

### **5.1 INTRODUCTION**

La Commission pense que le Comité a rempli une fonction très utile. Un grand nombre de questions qui auraient nécessité bien des heures d'audiences publiques ont été résolues de façon satisfaisante par le Comité. Grâce à cela, des coûts considérables ont été évités pour les parties intéressées et pour le public. De plus, les parties ont montré leur bonne volonté à considérer d'autres points de vue, et leur désir sincère d'aider au développement d'une industrie du gaz naturel au Nouveau-Brunswick. Le Rapport a recommandé la création d'un Groupe de travail permanent pour examiner les solutions mutuelles aux enjeux restants de la Liste finale des enjeux. Le Rapport suggérait que le Groupe de travail pourrait servir à résoudre d'autres questions qui pourraient lui être référées par la Commission. Pour ces raisons, la Commission pense que le concept d'un Groupe de travail est valable.

**La Commission pense que toute partie ayant un intérêt légitime devrait pouvoir participer au Groupe de travail.**

### **5.2 FACILITATEURS INDÉPENDANTS**

**La Commission trouve que des facilitateurs indépendants pourront apporter une aide précieuse. La Commission pense qu'un facilitateur ne devrait assister aux réunions du Groupe de**

travail que dans les cas d'absolue nécessité. On encourage le Groupe de travail à organiser ses discussions de façon que certaines réunions ne nécessiteront pas les services d'un facilitateur.

Le personnel de la Commission n'assistera aux réunions que si le Groupe de travail le demande, et dans ce cas, seulement pour fournir de l'information sur le fonctionnement et les procédures de la Commission. La Commission pense que cette méthode permettra aux participants de discuter des affaires plus ouvertement.

### **5.3 SUJETS ABORDÉS PAR LE GROUPE DE TRAVAIL**

Les points suivants sont référés au Groupe de travail:

- Protocoles et temps opportun pour l'échange d'information et l'accès à toutes les sortes d'information entre les négociants et la compagnie de distribution.
- L'équilibrage des charges et autres questions d'exploitation, et
- Les relations client/ négociants/ distributeur.

D'autres enjeux pourront être assignés au Groupe de travail à une date ultérieure.

La Commission demande au Groupe de travail qu'il élabore un énoncé pour des "modalités générales d'offre" et qu'il le soumette à la Commission. La Commission pense qu'il reste des décisions supplémentaires à prendre pour permettre le démarrage correct du marché du gaz. Il appartient au Groupe de travail d'identifier ces questions particulières et de recommander à la Commission la date à laquelle on aura besoin d'une décision. La Commission demande au Groupe de travail de soumettre cette information aussitôt que possible.

#### **5.4 EXIGENCES DE COMPTES-RENDUS**

**Le Groupe de travail doit faire des comptes-rendus à la Commission de façon régulière sur les résultats de ses délibérations, et doit obtenir l'approbation de la Commission pour les questions sur lesquelles un consensus a été obtenu.**

#### **5.5 CONFIDENTIALITÉ**

**La Commission pense que les réunions du Groupe de travail devraient se faire autant que possible sur une base non-confidentielle. Cependant, si le Groupe de travail juge nécessaire de tenir certaines réunions sur une base confidentielle, la Commission réserve le droit de soumettre des questions par écrit au Groupe de travail sur toutes affaires pour lesquelles on est arrivé à un consensus. De plus, la Commission peut exiger une audience publique, écrite ou orale, pour certaines affaires. Dans ce cas-là, la Commission fournira aux participants du Groupe de travail assez de temps pour préparer la preuve à l'appui de leurs positions respectives.**

## **6. COMPAGNIE DE DISTRIBUTION LOCALE (CDL)**

### **6.1 INTRODUCTION**

L'un des enjeux était de déterminer quels règlements devraient s'appliquer aux CDL pour régir leurs relations vis à vis de tous les négociants en gaz, y compris les compagnies affiliées.

### **6.2 SERVICES PARTAGÉS**

Toutes les parties ont été d'accord que la CDL devrait être autorisée à utiliser des services partagés avec une compagnie affiliée si ce partage a pour résultat de faire des économies dans le budget d'exploitation de la CDL. Le Rapport a recommandé que la CDL divulgue entièrement les modalités selon lesquelles se ferait le partage. Les coûts résultant de tout partage seraient traités dans une demande tarifaire.

**La Commission est d'accord avec les recommandations du Rapport. La Commission exigera de la compagnie de distribution qu'elle divulgue entièrement toutes les modalités concernant tout partage de services avec une compagnie affiliée qui détient un certificat de négociant en gaz.**

### **6.3 USAGE PAR LES COMPAGNIES AFFILIÉES DU NOM / LOGO DE SOCIÉTÉ DE LA CDL**

Le Rapport établit que le paragraphe 69(r) de la Loi répond de façon adéquate à la question de l'usage par une compagnie affiliée du nom de la CDL. Cependant, on n'est pas arrivé à un consensus quant à l'usage du logo. Des preuves ont été présentées établissant que d'autres autorités administratives avaient permis à des compagnies affiliées de la CDL d'utiliser une partie matérielle du nom et /ou du logo de la société. Certaines administrations exigent un démenti approprié.

La Commission a examiné les exigences d'autres autorités administratives et en résultat de cet examen, elle permettra à un négociant en gaz qui est affilié à la compagnie de distribution d'utiliser une partie matérielle du nom de la compagnie de distribution et / ou d'utiliser le même logo. La compagnie affiliée doit examiner l'usage de démentis dans les autres administrations et doit recommander un démenti approprié à l'approbation de la Commission. Des instructions sur le libellé et l'emploi du démenti seront alors fournies par la Commission

### **6.4 PUBLICITÉ CONJOINTE**

Le Comité a été d'accord que la publicité conjointe entre le distributeur et la compagnie affiliée devrait être autorisée si l'on offre aussi la même possibilité à tous les autres négociants.

**La Commission est d'accord avec les conclusions du Comité et autorisera la publicité conjointe entre la compagnie de distribution et sa compagnie affiliée, pourvu que la même possibilité de participer soit offerte à tous les autres négociants en gaz, avec des modalités égales.**

## **6.5 DROIT DE DÉBRANCHER LE SERVICE AUX CLIENTS**

Le Comité a été d'accord que seule la compagnie de distribution devrait avoir le droit de débrancher le service à un client.

La Commission est d'accord que seule la compagnie de distribution aura le droit de débrancher le service à un client. La Commission demande à la compagnie de distribution d'élaborer une proposition concernant le débranchement des services aux clients et de déposer cette proposition auprès de la Commission pour qu'elle l'examine.

## **7. RELEVÉ DES COMPTEURS ET FACTURATION**

### **7.1 INTRODUCTION**

Une autre question était celle de la nature des relations entre les distributeurs de gaz, les négociants en gaz, et leurs clients.

### **7.2 PRESTATION DE RELEVÉ DES COMPTEURS**

Le Rapport n'a pas offert de recommandation concernant la (les) personne(s) responsable(s) des services de relevé des compteurs. Certaines parties étaient d'avis que cette responsabilité devrait incomber à la CDL afin de permettre la circulation de l'information en temps utile et pour permettre ainsi la gestion efficace des arrangements concernant l'approvisionnement en gaz. D'autres étaient d'avis que cette restriction n'était pas nécessaire.

**La Commission désire assurer une industrie du gaz naturel sécuritaire et efficace au Nouveau-Brunswick. La Commission pense que la CDL devrait avoir la responsabilité de relever les compteurs à gaz et de fournir l'information appropriée aux parties intéressées.**

### **7.3 PRESTATION DES SERVICES DE FACTURATION**

Le Rapport n'a pas fourni de recommandation concernant la (les) personne(s) responsable(s) de fournir les services de facturation. Un argument présenté était que le processus de facturation permet à la

CDL de fournir aux consommateurs de gaz de l'information supplémentaire sur des questions telles que la sécurité, les usages du gaz, et l'information sur les tarifs et les règlements. On a proposé que la CDL établisse un service Agent, Facturation et Encaissement à l'intention des négociants. Un autre avis était que le client puisse choisir par qui il serait facturé.

**La Commission conclut que la CDL devrait faire la facturation de ses services et celle des négociants qui le lui demandent. Le tarif applicable à ce service sera soumis à l'approbation de la Commission. Les négociants désirant faire la facturation de leurs propres services pourront le faire.**

DATÉ EN LA VILLE DE SAINT JOHN, ce \_\_\_\_ ème jour de \_\_\_\_\_, 2000.

---

David C. Nicholson, Président

---

J. Bateman, Vice-président

---

J. Dumont, Commissaire

---

L. Larocque, Commissaire

---

E. LeBreton, Commissaire

---

R. Richardson, Commissaire

---

M. Zauhar, Commissaire

## **ANNEXE A**

### **LISTE FINALE DES ENJEUX**

## LISTE FINALE DES ENJEUX

### **A. Information à déposer par les requérants qui désirent devenir négociants en gaz au Nouveau-Brunswick:**

1. Quelle information spécifique devrait être fournie pour identifier le requérant, son expérience pertinente, sa situation financière, l'historique de son rendement et de celui de son personnel-clé, les types de services et/ou de produits qu'il prévoit d'offrir?
2. Les requérants qui ont l'intention de négocier avec des consommateurs domestiques de faible volume devraient-ils fournir un exemplaire de contrat domestique?
3. Quelles méthodes devrait-on utiliser pour protéger les consommateurs contre l'échec d'un négociant à remplir ses engagements contractuels?
4. Quelle information devrait-on avoir à fournir concernant les dispositions prises pour l'approvisionnement et le transport du gaz?

### **B. Modalités qui devraient s'appliquer aux personnes recevant un certificat de négociant:**

1. Quelle devrait être la démarche requise pour l'obtention d'un certificat?
2. Quel serait le terme approprié pour un certificat?
3. Devrait-il y avoir différentes classes de certificats et si oui, lesquelles?
4. Selon quelles conditions un certificat serait-il révoqué ou suspendu?
5. Qu'arrive-t-il aux clients d'un négociant dont le certificat serait révoqué ou suspendu?
6. Quelle est la démarche de renouvellement?
7. Comment les frais de permis devraient-ils être conçus?
8. Certains renseignements devraient-ils être considérés comme confidentiels et si oui, lesquels, et comment s'en occuper?

### **C. Règlements (code de conduite) qui devraient s'appliquer aux négociants en gaz:**

1. Quelles exigences sont nécessaires en ce qui concerne:
  - a) Les méthodes de mise en marché équitables: c.-à-d. les actions des négociants faisant des offres aux consommateurs?
  - b) L'identification des agents de vente aussi bien en personne qu'au téléphone?
  - c) La confidentialité des renseignements sur les clients?
  - d) Les conditions relatives aux offres – prix, période de temps, termes de paiement et autres termes tels que les acomptes, les frais de retard, la fréquence des facturations?
  - e) Les contrats – longueur des contrats, quel est le délai de réflexion approprié?
  - f) Les renouvellements de contrats?
  - g) La cession, la vente et le transfert des contrats?
  - h) Le processus autonome et indépendant de résolution des plaintes portées par les consommateurs?
  - i) Les ruptures de contrat – les pénalités financières? La perte du certificat?
  - j) L'indemnisation aux clients pour les cas d'absence d'alimentation en gaz?
2. L'adhésion à un code de conduite devrait-elle faire partie des modalités d'un certificat?

**D. Règlements (code de conduite) qui devraient s'appliquer aux distributeurs de gaz et régissant leurs relations avec tous les négociants en gaz y compris les compagnies affiliées:**

1. Quelle sorte de séparation est nécessaire entre la compagnie de mise en marché affiliée et le distributeur?
2. Dans la mesure où il y a partage des services/ressources entre le distributeur et son (ses) affilié(s), une Entente sur les Services devrait-elle régir ces secteurs et que devrait-on inclure dans cette entente – c.-à-d. mécanismes de détermination des prix, allocation des coûts, confidentialité? Quelles opérations financières par les affiliés devraient être permises, si elles le sont, sans l'approbation préalable de la Commission – c.-à-d. la somme en dollars de l'opération financière?
3. S'il y a une compagnie de mise en marché affiliée, devrait-on lui permettre d'avoir un nom semblable à celui de son distributeur? Le distributeur et la compagnie affiliée peuvent-ils participer à des campagnes publicitaires conjointes?
4. En quoi consiste la démarche de plainte? Quelles pénalités appliquer dans les cas de non-conformité?

**E. Information que les négociants en gaz et distributeurs de gaz devraient fournir à la Commission:**

1. Quelle information les négociants et distributeurs devraient-ils fournir à la Commission de façon que la Commission puisse déterminer si oui ou non les consommateurs sont protégés adéquatement, et si la parité est respectée entre le distributeur et tous les négociants en gaz, y compris la compagnie de mise en marché affiliée de chaque distributeur?
2. Quelle information la Commission exigera-t-elle que les négociants et les distributeurs maintiennent afin d'assurer la conformité aux réglementations/codes, et dans quelles circonstances cette information sera-t-elle transmise à la Commission?
3. Quelle information devrait être fournie en ce qui concerne les changements apportés à la structure des sociétés, et quand ?

**F. Nature des relations entre les distributeurs de gaz, les négociants en gaz et leurs clients:**

1. Dans le contexte actuel d'une industrie nouvelle, et plus particulièrement, dans les mois qui viennent, comment l'information devrait-elle être coordonnée par le distributeur et par tous les négociants en ce qui concerne l'installation de la canalisation et l'alimentation en gaz, pour assurer le développement efficace d'une industrie du gaz naturel au Nouveau-Brunswick?
2. Quelle sorte d'information devrait être échangée entre les négociants et le distributeur, et quels protocoles sont en place quant à l'accès à une telle information et l'usage qu'on peut en faire?
3. Quelle sorte d'information devrait être présentée au public? Comment? Par qui? Comment financer cette activité?
4. Comment va-t-on offrir l'équilibrage des charges?
5. Qu'est-ce qui constitue le service aux clients?
6. Quelle méthode exacte devrait mettre en action le service aux clients?
7. Comment les clients changeront-ils de négociant?
8. Quelle est l'obligation pour le négociant de servir les clients et quelle est la procédure menant à l'invocation de la clause du "fournisseur de dernier ressort" par le distributeur?

9. Dans quelles circonstances un négociant aurait-il le droit de discontinuer l'alimentation en gaz (par opposition à débrancher l'alimentation d'un client)? Autrement dit, dans quelles circonstances un client pourrait-il aller chercher un autre fournisseur?

**G. Règlements concernant le débranchement du service à un client:**

1. De quelle façon le débranchement pour non-paiement des comptes devrait-il se faire?  
C.-à-d. le négociant devrait-il avoir le droit de fermeture du compteur (qui est la propriété du distributeur) ?
2. Dans quelles circonstances le débranchement ne devrait-il pas être permis? C.-à-d. devrait-il y avoir des périodes de service obligatoire dans les cas tels que "le gaz d'hiver", et pour des raisons de santé et de bien-être social? Si le service obligatoire existe, alors par quel mécanisme finance-t-on ce service?
3. Quelles sont les procédures de débranchement?

## **ANNEXE B**

RAPPORT DU COMITÉ DE CONSENSUS SUR LES  
QUESTIONS CONCERNANT LE GAZ NATURAL

**Devant**  
**La Commission des entreprises de service public**  
**du Nouveau-Brunswick**

*DANS L'AFFAIRE d'une audience publique de la Commission pour examiner les statuts concernant la conduite des distributeurs et des négociants en gaz naturel dans la province du Nouveau-Brunswick.*

**Rapport du Comité de consensus sur  
les questions concernant le gaz  
naturel**

**Le 16 décembre 1999**

## Introduction

Ce rapport présente les opinions du Comité de Consensus sur les questions concernant le gaz naturel (le "**Comité**"). Le Comité a été formé par la Commission des entreprises de service public (la "**Commission**") pour offrir un forum de discussion sur les questions soumises à la Commission lors des audiences génériques qu'elle a tenues pour examiner les statuts concernant la conduite des distributeurs et des négociants en gaz naturel dans la province du Nouveau-Brunswick. La Commission a tenu une conférence préliminaire aux audiences le 20 octobre 1999, et elle a produit une liste préliminaire des questions le 21 octobre 1999. La Commission a demandé aux parties si elles s'intéresseraient à participer au Comité, afin d'essayer de résoudre certaines des questions avant le commencement de l'audience officielle. La Commission a demandé que le Comité produise son rapport avant le 17 décembre 1999.

Les parties ayant montré un intérêt et ayant eu l'occasion de commenter à chaque étape des discussions du Comité étaient les suivantes:

Enbridge Gas New Brunswick Inc. ("**distributeur**")  
Direct Energy Marketing  
Engage Energy Canada, L.P.  
Galdon Trading Ltd.  
Irving Oil Limited  
Maritimes NRG (New Brunswick) Limited  
Maritimes and Northeast Pipeline  
Ministère des ressources naturelles et de l'énergie du Nouveau-Brunswick  
Neill and Gunter Limited  
New Brunswick Power Corporation  
Saint John Energy  
EnergySource Canada (Sempra Energy Sales)  
Union of New Brunswick Indians

Maritimes NRG (New Brunswick) Limited s'est retirée du processus le 29 novembre 1999. Maritimes and Northeast Pipelines et Union of New Brunswick Indians ont indiqué qu'elles ne feraient que surveiller les délibérations du Comité.

Gail Morrison a été désignée par la Commission pour agir comme agent facilitateur durant les délibérations du Comité.

## Délibérations du Comité

Le Comité s'est réuni pendant dix jours, huit à Saint John et deux à Fredericton, entre le 5 novembre et le 16 décembre 1999. Les participants qui ne pouvaient pas être présents pouvaient participer par conférence téléphonique, et l'agent facilitateur a fourni des résumés de chaque réunion à tous les participants. Tous les participants ont décidé d'un commun accord que les discussions du Comité demeureraient confidentielles.

Le rapport du Comité est un rapport de consensus, et il a fait l'unanimité de toutes les parties dont les noms apparaissent à la conclusion du rapport. Comme on l'entend par consensus, les participants ont fait des compromis dans une partie de la discussion pour obtenir des concessions dans d'autres. **Le rapport (y compris ses Annexes) doit être considéré dans sa totalité comme représentant l'opinion du consensus. Le Comité demande respectueusement que la Commission reconnaisse cette caractéristique du rapport, et que le rapport soit accepté dans sa totalité comme une aide constructive destinée à la Commission dans ses délibérations.** Si des questions particulières sur lesquelles le Comité a atteint un consensus dans ce rapport doivent être débattues devant la Commission, les participants au Comité auront besoin d'une période de temps suffisante pour leur permettre de préparer les preuves à l'appui de leurs positions respectives, celles qui auraient autrement figuré dans ce rapport.

À la première réunion du Comité, on s'est préoccupé de savoir s'il existait d'autres parties qui pourraient être concernées par les questions discutées au Comité mais qui n'auraient pas été avisées de ce processus. De plus, le Comité a demandé à la Commission de lui fournir de l'information supplémentaire sur la façon dont le rapport du Comité serait traité lors des agissements ultérieurs de la Commission, et sur les relations entre les agissements du Comité et les autres fonctions de la Commission telles que l'établissement de règlements. À une réunion ultérieure, un représentant de la Commission a assisté à une réunion du Comité et a répondu à bon nombre de ces questions. La Commission a avisé le Comité qu'on avait donné un préavis adéquat avant le processus, et que toutes ententes auxquelles on parviendrait recevraient la très sérieuse considération de la Commission.

Comme il est noté dans d'autres parties du rapport, les participants au Comité avaient des intérêts très divergents, mais ils n'incluaient pas de participant dont le seul mandat soit de représenter le consommateur de gaz, particulièrement le consommateur de faible volume. Cependant, les participants se sont préoccupés du besoin d'assurer un certain niveau de protection au consommateur, et dans bien des aspects du rapport on trouve la preuve de ce souci.

Les discussions qui ont mené à ce rapport ont été variées et instructives. Le développement d'un marché pour le gaz naturel dans le contexte d'une industrie nouvelle présente des défis et des occasions à saisir sans précédents sur les marchés du gaz nés de monopoles qui fournissent un service de gaz entièrement groupé. Les participants ont œuvré pour trouver des solutions aux problèmes de façon à atteindre un équilibre adéquat entre le besoin d'une surveillance des règlements et le désir d'encourager la participation au marché. Le Comité avait connaissance de la tendance des quelques dernières années à alléger la réglementation de l'industrie énergétique, et de la chance unique qui existe pour le Nouveau-Brunswick de mettre en œuvre un modèle de réglementation innovateur qui encourage la concurrence.

Un nombre de questions qui avaient demandé de longues heures d'audiences ont été résolues à la satisfaction des participants du Comité. Là où les questions n'ont pas été entièrement résolues, les membres du Comité ont donné sérieuse considération à des solutions de rechange et ils ont exploré des options innovatrices. Bon nombre des participants sont novices dans l'industrie du gaz naturel; ces participants ont apprécié la chance d'en apprendre davantage sur les aspects fonctionnels et techniques de l'industrie. Les participants du Comité ayant une expérience de l'industrie ont bénéficié, à leur tour, de l'approche nouvelle que ces premiers participants ont apportée à la discussion. Certaines des résolutions auxquelles est arrivé le Comité, telles que le code de conduite proposé pour les négociants, ont nécessité de nombreuses semaines de débats dans d'autres administrations, et occasionné de grosses dépenses en journées d'audiences. Le fait que les participants aient bien voulu considérer d'autres points de vue et qu'ils aient eu le désir sincère d'aider au développement de cette industrie dans la province, a eu pour résultat non seulement une économie de temps et d'argent mais aussi l'élaboration de suggestions constructives sur des méthodes de collaboration qui, à l'avenir, permettront de résoudre les questions difficiles.

Le rapport se présente sous forme de réponses aux questions posées dans la "Liste finale des enjeux" publiée par la Commission le 3 décembre 1999. Dans deux cas, les discussions du Comité ont abouti à des ébauches soumises à la considération de la Commission. La Liste finale des enjeux est jointe en annexe sous la mention **Annexe 1**. À l'origine, la Commission avait indiqué au Comité d'essayer de résoudre les questions intitulées C, F et G dans la liste des enjeux. Après le début des discussions du Comité, il est apparu qu'on pourrait probablement mener à bien la résolution d'autres questions, et la Commission a donc accepté que le Comité s'occupe des autres enjeux de la liste. À l'issue de cette démarche, le Comité a fourni un consensus sur toutes les questions sauf une, contenues dans les paragraphes A, B, C et E de la Liste finale des enjeux soumise par la Commission, et s'est mis d'accord sur un certain nombre de questions contenues dans les paragraphes D, F et G.

Un grand nombre de problèmes techniques associés à la distribution et à la mise en marché du gaz naturel au Nouveau-Brunswick n'ont pas encore été résolus ni même complètement délimités. Comme on le verra ci-dessous, les participants sont en faveur

## **Rapport du Comité de consensus sur les questions concernant le gaz naturel**

de la formation d'un groupe de travail permanent qui considère des solutions à certaines de ces questions, et qui trouve une solution à d'autres questions que pourrait lui référer la Commission.

## **Commentaires du Comité sur la Liste finale des enjeux**

### ***A. Information que doivent déposer les requérants qui désirent devenir négociants en gaz au Nouveau-Brunswick:***

#### **Commentaire général:**

Le Comité remarque que l'article 1 de la Loi sur la distribution du gaz, 1999 (la "Loi") définit "le négociant en gaz" de telle façon que, s'il est lu avec la définition de "service au client" dans le même article, il semble qu'on ait besoin de certifier des services (tels que la réparation d'appareils ménagers) qui pourraient n'avoir aucun lien avec la véritable fonction commerciale de vendre du gaz naturel. Le Comité pense que la certification n'est pas nécessaire pour ceux qui n'ont pas l'intention de mettre en marché le produit (gaz naturel) proprement dit, et il recommande la modification de la définition de "négociant en gaz" afin de mettre au clair les limites d'une demande de certificat de négociant. Jusqu'à ce que cette modification soit faite, on pourra avoir besoin de différentes classes de certificats (Voir B3 ci-dessous). Dans ses discussions, le Comité a considéré uniquement les exigences ayant trait aux négociants en gaz naturel comme produit proprement dit.

#### **Questions spécifiques:**

1. *Quelle information spécifique devrait-on fournir pour identifier le requérant, son expérience pertinente, sa situation financière, l'historique de son rendement et celui de son personnel-clé, les types de services et/ou de produits qu'il prévoit d'offrir?*

Le Comité a examiné l'article 11 de la Réglementation sur la distribution du gaz et le dépôt de dossier des négociants en vertu de la Loi (la **Réglementation**), et remarque que les exigences de base pour le dépôt d'un dossier de demande sont exposées dans les paragraphes 11(2) à (8), 11(10) à 11(11) de la Réglementation. Cependant, le Comité s'inquiète que l'intégrité du nouveau marché du gaz au Nouveau-Brunswick puisse subir des retombées négatives si un négociant certifié n'a ni les ressources ni l'infrastructure nécessaires pour satisfaire à ses obligations vis à vis du marché. **L'Annexe 2** de ce rapport fournit le libellé suggéré de façon à répondre à cette préoccupation, et offre à la Commission la souplesse suffisante pour lui permettre de répondre aux différentes circonstances financières des négociants, en exigeant le dépôt d'une garantie, sauf dans les cas où la Commission a déjà déterminé qu'une telle garantie n'est pas nécessaire.

**L'Annexe 2** inclut aussi la proposition du Comité d'examiner le besoin de déposer certains renseignements auprès de la Commission afin qu'ils soient traités de manière

confidentielle. Bien que l'alinéa 96(1)(n) de la Loi confère à la Commission ce pouvoir de réglementer, la Réglementation est pour l'instant silencieuse à cet égard.

Le Comité ne pense pas qu'il soit nécessaire de soumettre de l'information concernant d'autres types de services que les négociants, et négociants possibles, offrent ou prévoient d'offrir. Ce genre d'information peut changer rapidement, est de nature confidentielle, et n'est pas considéré comme utile à la Commission dans son rôle régulateur.

2. *Les requérants qui prévoient de vendre à des consommateurs domestiques de faible volume devraient-ils fournir un exemplaire de contrat domestique?*

Non. Le Comité pense qu'il ne servirait à rien de déposer des exemplaires de contrats domestiques. Le contrat particulier signé avec un certain client serait le document sur lequel on s'appuierait dans les cas de dispute ou de plainte, et il y a des exigences dans le code de conduite proposé pour les négociants en gaz de conserver des copies de contrat au dossier, et de divulguer les détails du contrat (Article 2.5 du Code). Le Comité note aussi que si la Commission exige le dépôt d'exemplaires de contrats, on pourrait concevoir ce geste comme une acceptation ou une approbation des contrats – ce qui pourrait s'avérer problématique si la Commission devait arbitrer une dispute contractuelle ultérieure.

3. *Quelles méthodes devrait-on utiliser pour protéger les clients quand un négociant manque à ses engagements contractuels?*

Le code de conduite proposé pour les négociants en gaz exige que les négociants essaient de résoudre les plaintes des consommateurs, faute de quoi ils informent les consommateurs sur la démarche de plainte à suivre par la suite. Il décrit aussi les conséquences d'infractions au Code. Le Comité est d'avis que le pouvoir de la Commission de révoquer ou de suspendre le certificat d'un négociant pour infraction au Code serait rendu plus clair si l'on faisait du Code un règlement de la Commission en vertu de l'article 67 de la Loi. Le Comité note aussi que les pouvoirs de la Commission d'après l'article 62 de la Loi sont assez vastes pour inclure la révocation d'un certificat pour de sérieuses infractions au Code.

Cependant, la révocation du certificat d'un négociant ne fait que fournir aux négociants un encouragement à agir avec intégrité. Elle ne protège pas le consommateur contre un manquement contractuel. Le ressort principal du consommateur contre le négociant est d'avoir recours à une réclamation en cour pour bris de contrat. Pour les consommateurs de faible volume ou marché de base, (tels que définis dans la Loi et dans le Code comme étant des personnes qui ne consomment pas plus de cinquante mille mètres cubes de gaz par an), le mécanisme de plainte pourrait fournir un recours plus pratique. Pour éviter que les manquements des négociants ne se soldent par des

## Rapport du Comité de consensus sur les questions concernant le gaz naturel

pertes financières importantes, les propositions décrites ci-dessus sous le titre A1 et dans l'**Annexe 2**, se rapportant au dépôt d'une garantie, apportent une certaine assistance.

En l'absence d'un autre négociant disponible, le manquement d'un négociant à réellement fournir du gaz à ses clients ne peut être traité qu'à l'aide de dispositions ayant trait au fournisseur de dernier ressort.

4. *Quelle information devrait-on avoir à fournir concernant les dispositions prises pour l'approvisionnement en gaz et le transport du gaz?*

On n'est pas parvenu à un consensus sur cette question.

### **B. Modalités qui devraient s'appliquer aux personnes recevant un certificat de négociant:**

#### **Commentaires généraux:**

Tel que noté ci-dessus, le Comité est soucieux que seuls les négociants fiables et de bonne réputation aient le droit de faire partie du nouveau marché du gaz au Nouveau-Brunswick. Cependant, le Comité se rend compte aussi que des modalités trop lourdes pourraient empêcher l'admission de candidats honorables au nouveau marché. Un équilibre entre ces préoccupations devrait servir de base à l'élaboration rationnelle des modalités régissant chaque certificat - dans un style qui soit en rapport avec une réglementation pas trop rigide.

#### **Questions spécifiques:**

1. *Quelle devrait être la démarche requise pour l'obtention d'un certificat?*

La Commission devrait rédiger un formulaire standard de demande qui reflète les exigences de l'article 11 de la Réglementation. Ce formulaire devrait inclure de l'information telle que le nombre d'exemplaires requis, le montant des frais, le format officiel requis pour les garanties ou les lettres de crédit, et la longueur du délai nécessaire à l'octroi d'un certificat. On devrait aussi élaborer un formulaire standard de certificat, sous réserve des commentaires du Comité concernant les modalités régissant les certificats inclus ci-dessous en B3. Le processus devrait être rationalisé de façon à s'harmoniser avec le concept de la Loi, qui contient la supposition réfutable qu'un certificat sera émis (article 62). Pour assurer que le processus de certification soit expéditif, il se peut que la Commission demande une modification au paragraphe 61 (1) de la Loi, afin de permettre que les pouvoirs de la Commission soient délégués, évitant ainsi la nécessité d'un quorum de la Commission dans le but d'émettre des certificats.

*2. Quel serait le terme approprié pour un certificat?*

Il ne devrait pas y avoir de terme pour un certificat. Un certificat à durée limitée entrerait en contradiction avec le besoin qu'ont les négociants de former des ententes contractuelles avec les fournisseurs et avec les clients - pour des termes possibles de dix ou quinze ans. La Commission pourrait, comme condition d'octroi d'un certificat, exiger que l'on dépose de l'information remise à jour à intervalles réguliers. De plus, les conditions de demande générale pourraient être modifiées de temps à autre, et les certificats devraient permettre que ces changements s'appliquent aux détenteurs de certificats du moment, pourvu que le contrat existant soit respecté.

*3. Devrait-il y avoir différentes classes de certificats et si oui, lesquelles?*

Comme il l'a noté dans ses commentaires sous le titre A1 ci-dessus, le Comité pense que la certification n'est pas nécessaire pour ceux qui n'ont pas vraiment l'intention de mettre en marché le gaz proprement dit. Le Comité ne s'est occupé dans ses discussions que de la certification nécessaire pour les négociants du produit proprement dit. Le Comité suggère que les modalités contenues dans les certificats pourraient couvrir toutes les différences devant s'appliquer aux différents types de négociants. Le Code de conduite ne s'applique pas aux négociants qui vendent seulement aux consommateurs de gros volume, ce qui dans les faits crée une classe différente de certificat. L'usage des modalités comme mécanisme servant à distinguer les divers types de négociants donne plus de souplesse à la Commission que ne le feraient quelques classes différentes de certificats.

Il pourrait aussi ne pas être approprié que certains utilisateurs de gaz qui, techniquement, se rangeraient parmi les "négociants en gaz" (tels que les utilisateurs de gros volume ou les concessionnaires utilisateurs ultimes qui désirent vendre leur excédent de gaz) soient assujettis à toutes les exigences qui s'appliquent aux autres types de négociants. Pour ces utilisateurs, un processus de certification simplifié serait peut-être approprié, selon lequel les certificats contiendraient des conditions qui limitent ces utilisateurs à la vente de cet excédent de gaz pour qu'il soit revendu.

*4. Selon quelles conditions un certificat serait-il révoqué ou suspendu?*

La Loi et la Réglementation contiennent des conditions selon lesquelles un certificat peut être révoqué ou suspendu. De plus, les règlements (y compris le Code de conduite pour les négociants en gaz cité dans C ci-dessous, si la Commission accepte ce rapport) et le certificat lui-même contiennent ces conditions et d'autres encore.

*5. Qu'arrive-t-il aux clients d'un négociant dont le certificat serait révoqué ou suspendu?*

Il est important que les clients d'un négociant continuent d'être desservis. Il peut s'avérer nécessaire de fournir un certificat intérimaire destiné au négociant pour permettre aux clients existants d'être desservis, tout en interdisant toute autre activité de commerce ultérieure. Si le marché est bien développé, on s'attendrait que les contrats d'un négociant avec ses clients puissent être vendus à un autre négociant à un prix qui reflète leur valeur. S'il n'est pas possible de trouver un autre fournisseur, et que le négociant en question ne peut pas continuer à fournir le gaz, les clients seraient déplacés vers le fournisseur de dernier ressort. Le Comité s'attend que cette question soit traitée de façon spécifique à l'audience sur la révocation de négociants en défaut (en supposant qu'il y en ait une).

*6. Quelle est la démarche de renouvellement?*

Aucun renouvellement n'est nécessaire s'il n'y a pas de terme fixe à un certificat.

*7. Comment les frais de permis devraient-ils être conçus?*

On devrait établir un tarif fixe à payer une seule fois et d'un montant qui ne présente pas d'obstacle à l'admission de négociants possibles. Une somme de 500.00 dollars semble raisonnable pour le traitement de la mise à jour de l'information. Il pourrait aussi y avoir des frais administratifs raisonnables pour le traitement de la mise à jour de l'information. Si le certificat s'applique à des négociants autres que ceux qui mettent en marché le gaz comme produit, tels que les fournisseurs de services de réparation pour les appareils à gaz, cela pourrait nécessiter la mise en place de frais différents pour ces négociants-là.

*8. Certains renseignements devraient-ils être considérés comme confidentiels et si oui, lesquels, et comment s'en occuper?*

En général, l'information déposée aux fins d'obtenir un certificat en vertu de l'article 11 de la Réglementation serait de l'information publique; de toute façon on pourrait l'obtenir en grande partie d'autres sources d'information publique. S'il y avait de l'information (telle que de l'information financière sur une compagnie privée) que la partie concernée désirait déposer sur une base confidentielle, il serait à la discrétion de la Commission de déterminer que cette information doit demeurer confidentielle. Cette approche correspond aux commentaires du Comité contenus dans A1 ci-dessus. On trouvera les modifications suggérées à la Réglementation décrites dans **L'Annexe 2**.

La Commission devrait maintenir une liste disponible au public des négociants détenant présentement un certificat, et elle devrait fournir cette liste au distributeur. Le distributeur devrait aussi être informé si le certificat d'un négociant est révoqué ou suspendu.

**C. Règlements (code de conduite) qui devraient s'appliquer aux négociants en gaz.**

Le Comité soumet une proposition de **Code de conduite pour les négociants en gaz** ci-jointe sous le titre **Annexe 3**, qui régirait les négociants qui vendent à des consommateurs de faible volume. Le Code tente d'équilibrer les intérêts des négociants en gaz possibles et du distributeur, tout en maintenant l'objectif essentiel d'un tel document, qui est la protection du consommateur. Le Comité incluait des participants ayant des intérêts largement divergents, ce qui a nécessité des compromis sur plusieurs parties du Code afin d'arriver à un consensus sur la totalité de ses termes.

Tout en se servant du Code ontarien comme l'une de ses bases de discussions, le Comité remarque les caractéristiques très différentes d'un marché en voie de développement, dans le contexte d'une industrie nouvelle, ainsi que les conditions qui existent dans une région administrative qui va passer d'une situation de monopole et d'industrie groupée à un marché séparé et concurrentiel. Un certain nombre de dispositions contenues dans le Code ontarien et qui traitent de problèmes uniques au marché ontarien seront, selon toutes prévisions, inutiles au Nouveau-Brunswick et ont été omises.

Le Comité recommande que la Commission fasse du Code un "règlement" en vertu de l'article 66 de la Loi. Ceci permettrait non seulement de faciliter la mise en application du Code (car toute infraction au Code serait une infraction à un règlement - ce qui pourrait mener à la révocation d'un Certificat) mais aussi d'assurer que tous changements apportés au Code soient faits en accord avec la procédure établie dans l'article 67 de la Loi sur l'élaboration des règlements, qui donne aux parties intéressées un préavis approprié et des droits de participation.

**D. Règlements (code de conduite) qui devraient s'appliquer aux distributeurs de gaz et régissant leurs relations avec tous les négociants en gaz, y compris les compagnies affiliées:**

1. *Quelle sorte de séparation est nécessaire entre la compagnie de mise en marché affiliée et le distributeur?*

Le Comité était d'accord que l'article 69 de la Loi fournit un "code de conduite" de base en ce qui concerne la séparation entre le distributeur et toute compagnie de mise en marché affiliée exploitant ce marché. On n'a pas vu d'intérêt à répéter ces dispositions dans un code officiel, mais le Comité recommande que la Commission, par une ordonnance ou une décision, ajoute les exigences décrites ci-dessous.

- a) Le distributeur devra fournir à ceux de ses employés qui sont susceptibles d'avoir un contact direct avec une compagnie de mise en marché affiliée,

## Rapport du Comité de consensus sur les questions concernant le gaz naturel

une description claire des exigences de l'article 69, et il exigera que ces employés assistent aux réunions qui traitent de la conformité à l'article et aux autres dispositions concernant les relations avec les compagnies affiliées. Le distributeur devra fournir à la Commission et à tous les négociants en vertu du paragraphe 69 (0) l'information qu'il fournit à ses employés sur ce sujet et sur toute autre exigence supplémentaire de la Commission. Le distributeur devra garder une liste des employés qui ont reçu l'information et qui ont assisté aux réunions traitant de la conformité à ce paragraphe. Le distributeur sera responsable d'assurer que ses employés se conforment à l'article et surveillera ses employés dans cet objectif.

- b) L'information que le distributeur doit fournir en conformité avec le paragraphe 69 (1) devra être fournie à tous les négociants en même temps.
  - c) Le distributeur ne devra pas donner de traitement préférentiel quelconque à aucun négociant.
  - d) Le distributeur devra maintenir des dossiers mis à jour sous la forme et à la manière prescrites par la Commission afin de pouvoir démontrer la conformité aux exigences de l'article 69 et aux dispositions supplémentaires établies par la Commission. En particulier, le distributeur doit garder une liste de toutes les opérations commerciales avec la compagnie de mise en marché affiliée.
2. *Dans la mesure où il y a partage des services/ressources entre le distributeur et son (ses) affilié(s), une Entente sur les services devrait-elle régir ces secteurs, et que devrait-on inclure dans cette entente - c.-à-d. mécanismes de détermination des prix, allocation des coûts, confidentialité?*

Si le distributeur partage des services avec une compagnie affiliée, il doit divulguer toutes les modalités qui régissent ce partage. Les coûts subséquents aux services partagés seront discutés dans la demande tarifaire du distributeur.

*Quelles opérations financières par les affiliés devraient être permises, si elles le sont, sans l'approbation préalable de la Commission? C.-à-d. la somme en dollars de l'opération financière?*

Le Comité compte sur une divulgation complète, telle que décrite ci-dessus, pour éviter la nécessité d'une approbation de la Commission.

3. *S'il y a une compagnie de mise en marché affiliée, devrait-on lui permettre d'avoir un nom semblable à celui de son distributeur? Le distributeur et la compagnie affiliée peuvent-ils participer à des campagnes publicitaires conjointes?*

L'alinéa 69 (r) de la Loi fournit une réponse satisfaisante à la première question. La publicité conjointe avec la compagnie affiliée devrait être permise si la même chance est aussi offerte à tous les autres négociants. Le Comité n'est pas arrivé à un consensus à savoir si cet alinéa de la Loi était assez complet pour couvrir les logos.

4. *En quoi consiste la démarche de plainte? Quelles pénalités appliquer dans les cas de non-conformité?*

Les plaintes des négociants concernant les relations du distributeur avec sa compagnie affiliée qui sont soumises par écrit au distributeur doivent être signalées à la Commission en vertu de l'alinéa 69 (q) de la Loi. L'information que le distributeur doit maintenir en vertu de l'article 69 et les dispositions supplémentaires proposées pourraient être exigées par la Commission quand elle examine une plainte. Les pénalités sont couvertes de façon adéquate par l'article 97 de la Loi.

***E. Information que les négociants en gaz et distributeurs de gaz devraient fournir à la Commission:***

1. *Quelle information les négociants et distributeurs devraient-ils fournir à la Commission de façon que la Commission puisse déterminer si oui ou non les consommateurs sont protégés adéquatement, et si la parité est respectée entre le distributeur et tous les négociants en gaz, y compris la compagnie de mise en marché affiliée de chaque distributeur?*

L'information exigée par l'article 69 et par les dispositions supplémentaires proposées serait adéquate pour déterminer si les relations d'affaires entre le distributeur et ses compagnies affiliées sont appropriées. Des examens approfondis lors de l'audience sur les tarifs du distributeur protégeront les consommateurs contre l'inclusion dans les tarifs de coûts injustifiés qui pourraient résulter des opérations financières avec les compagnies affiliées.

Les plaintes que les consommateurs adressent au distributeur devraient être traitées de la même manière qu'on l'exige des négociants dans le Code de conduite des négociants. Le distributeur devrait essayer de les résoudre, mais devrait fournir aux plaignants qui ne sont pas satisfaits l'information sur la façon de prendre contact avec la Commission. Le distributeur doit garder une liste des plaintes et des réponses et la rendre disponible à la Commission sur demande.

## Rapport du Comité de consensus sur les questions concernant le gaz naturel

2. *Quelle information la Commission exigera-t-elle que les négociants et les distributeurs maintiennent afin d'assurer la conformité aux réglementations/codes, et dans quelles circonstances cette information sera-t-elle transmise à la Commission?*

Veillez vous reporter aux commentaires du Comité dans D et E 1 ci-dessus. Le Comité note aussi que l'information que les négociants doivent maintenir en vertu de leur Code de conduite pourrait être exigée de la Commission quand elle examine une plainte.

3. *Quelle information devrait être fournie en ce qui concerne les changements apportés à la structure des sociétés, et quand?*

Le Comité est d'avis que le terme "structure des sociétés" dans cette question doit se rapporter à l'information déposée avec la demande. Les négociants devraient déposer tous changements matériels apportés à l'information déposée auprès de la Commission lors de la demande dans les 30 jours qui suivent le changement.

### ***F. Nature des relations entre les distributeurs de gaz, les négociants en gaz et leurs clients:***

1. *Dans le contexte actuel d'une industrie nouvelle, et plus particulièrement, dans les mois qui viennent, comment l'information devrait-elle être coordonnée par le distributeur et par tous les négociants en ce qui concerne l'installation des canalisations et l'alimentation en gaz, pour assurer le développement efficace d'une industrie du gaz naturel au Nouveau-Brunswick?*

Le Comité a eu de longues discussions sur l'échange d'information entre le distributeur et les négociants, et sur la manière la plus efficace de répondre à ceux qui veulent obtenir un service de gaz naturel, de façon que le marché se développe aussi rapidement et efficacement que possible. Tous les participants du Comité ont en commun un très vif intérêt à encourager le développement du marché. D'après ce que comprend le Comité, l'information venant du distributeur devrait être rendue disponible aux négociants concernés en temps opportun et simultanément, de façon que tous puissent contribuer au progrès de ce marché. L'un des résultats des vastes discussions a été de se rendre compte qu'il est impossible, pour l'instant, d'anticiper toutes les étapes nécessaires à la construction et à l'expansion du marché. Par conséquent, le Comité propose qu'un groupe de travail permanent soit formé, se composant de négociants et du distributeur, afin de discuter des stratégies du marché et de résoudre les problèmes quand ils se présentent. Le Comité a confiance que beaucoup des problèmes peuvent se résoudre sans qu'on doive recourir à l'intervention de la

Commission, mais il est conscient qu'un échec à résoudre un problème pourrait exiger cette intervention.

2. *Quelle sorte d'information devrait être échangée entre les négociants et le distributeur, et quels protocoles sont en place quant à l'accès à une telle information et à l'usage qu'on peut en faire:*

Il y a des types d'information nombreux à échanger, et différents besoins en ce qui concerne la fréquence et l'opportunité de cette information. Les protocoles et l'opportunité des échanges et de l'accès à tous les types d'information devront être élaborés durant les discussions sur les stratégies de marché que tiendra le groupe de travail permanent suggéré dans F1 ci-dessus. Certains types d'information ont été décrits en détail dans les réponses à des questions antérieures, telle que celles qu'on trouve dans D ci-dessus. Le distributeur exigera des engagements de la part des clients par l'intermédiaire de leurs négociants, stipulant qu'ils commencent réellement leur consommation de gaz naturel dans les six mois qui suivent le branchement. Le distributeur exige aussi de l'information des négociants sur les zones géographiques dans lesquelles ils ont l'intention d'être actifs et sur les types de consommateurs qu'ils recherchent. Les clients possibles qui expriment un intérêt pour le service doivent recevoir de l'information sur la façon d'entrer en contact avec les négociants et ils auront aussi besoin d'avoir accès aux fournisseurs et aux réparateurs d'appareils à gaz ainsi qu'à d'autres types de services. Les négociants ont besoin d'information sur les plans de construction et d'installation des canalisations, sur les dates estimées de mise en service et sur les coûts du service de distribution, afin de fournir une information de marché précise à leurs clients possibles.

3. *Quelle sorte d'information devrait être présentée au public? Comment? Par qui? Comment financer cette activité?*

Le Comité reconnaît que l'éducation du public est cruciale pour le succès du marché du gaz naturel au Nouveau-Brunswick. Le but du programme d'éducation est d'éduquer le public sur la sécurité et les avantages du gaz naturel, et du rôle du distributeur et des autres partenaires du marché. En bref, l'objectif est d'attirer des utilisateurs vers le marché. La Commission, dans son rôle de régulatrice, se trouve en position unique pour fournir de l'éducation au public en conjonction avec ses démarches. On prévoit que la Commission tire profit au maximum des occasions qui lui sont offertes d'éduquer le public quand elle publiera ses démarches de réglementation.

Conscients du fait que les négociants et le distributeur tireront tous profit de l'initiative d'éducation du public, les participants du Comité sont prêts à jouer un rôle important dans cette initiative et de toute façon assumeront une grosse partie des coûts de promotion et d'éducation au cours de leur participation au marché. Cependant, le Comité note qu'il y aura, du moins les premières années, relativement peu de consommateurs de gaz et qu'un marché du gaz naturel solide aura des retombées

positives pour l'ensemble de la province. Par conséquent, le Comité pense que le gouvernement provincial devrait jouer un rôle, en consultation avec l'industrie, en fournissant au public de l'information sur la structure de l'industrie et sur les avantages du gaz naturel, et en encourageant le développement rapide de l'industrie.

Il est possible que des organismes tels que l'Association canadienne du gaz aient déjà développé des initiatives d'information qu'on pourrait adapter à l'usage de la province. Il est possible aussi que des programmes conjoints avec la Nouvelle-Écosse puissent être efficaces. Le Comité recommande que la Commission enquête sur ces possibilités dans l'exercice de ses initiatives d'information du public au fur et à mesure du développement du marché.

*4. Comment va-t-on offrir l'équilibrage des charges?*

Beaucoup des détails techniques de la distribution du gaz n'ont pas encore été finalisés. Le Comité reconnaît que la question de l'équilibrage des charges et autres questions d'exploitation ne peuvent être résolues à l'audience des négociants. Le distributeur est d'accord pour organiser des ateliers afin de discuter de l'équilibrage des charges et des autres questions reliées à l'exploitation avant que la Commission ne rende de décisions à une audience ultérieure. Les participants peuvent faire des commentaires sur l'équilibrage des charges à l'audience des négociants.

*5. Qu'est-ce qui constitue le service aux clients?*

Le service au client est défini dans l'article 1 de la Loi. Le Comité a déjà commenté dans A ci-dessus l'utilisation de cette définition pour décrire un "négociant en gaz" tel qu'il est défini dans la Loi, et les difficultés que cela pourrait occasionner lors du processus de certification. Le Comité a longuement discuté des composantes du service au consommateur, et il est arrivé à un consensus sur l'une des composantes: que la maintenance des canalisations domestiques serait assurée au mieux par le distributeur, puisque c'est au distributeur qu'appartiennent ces canalisations domestiques. Le Comité est aussi d'accord que le distributeur ne fournirait pas le service des appareils à gaz. Il n'y a pas eu de consensus sur d'autres aspects des services aux consommateurs.

*6. Quelle méthode exacte devrait mettre en action le service aux clients?*

Il est essentiel que le distributeur et les négociants collaborent pour assurer que ceux qui désirent devenir clients reçoivent de l'information précise et opportune, mais qu'ils ne soient ni inondés de contrats qui pourraient causer la confusion et décourager leur participation, ni laissés pour compte quand ils ont besoin d'aide. Le distributeur a accepté de fournir l'information opportune à tous les négociants concernant l'endroit et le moment du service de distribution possible. Le distributeur informerait les clients possibles sur la façon de contacter tous les négociants actifs dans cette zone

géographique. Ce serait le distributeur ou bien le négociant qui devrait donner aux clients les noms des fournisseurs des autres services.

*7. Comment les clients changeront-ils de négociant?*

Là où le contrat d'approvisionnement n'a pas expiré, le client devrait aviser son négociant courant qu'il désire changer de négociant, et le négociant courant aviserait le distributeur qu'il ne fournirait plus de gaz à ce client. Le nouveau négociant aviserait le distributeur qu'il fournit maintenant du gaz à ce client, et le changement serait ainsi effectué. Cette description apparemment simple ne donne pas cependant de détails sur le moment opportun de ces changements, et elle ne décrit pas ce qui arriverait si le client signait un second contrat sans informer le second négociant de l'existence du premier contrat. Bien sûr, le distributeur pourrait fournir cette information au second négociant, mais le Comité reconnaît les difficultés inhérentes à un système qui fait du distributeur l'agent de mise en application des modalités des contrats de mise en marché, ou qui se charge de choisir un négociant pour le compte du client. Cependant, le distributeur pourrait jouer un rôle valable et nécessaire en avisant les parties concernées qu'un changement est en cours.

La question générale qui est soulevée est la suivante: "Qui est le client du distributeur?" Est-ce l'utilisateur ultime, ou bien est-ce le négociant qui approvisionne l'utilisateur ultime? La réponse à cette question influence non seulement la façon dont les clients changent de négociant, mais aussi comment les frais de distribution sont transmis aux clients utilisateurs ultimes, et les droits finals des utilisateurs ultimes.

Les démarches décrites ci-dessus doivent équilibrer le choix du consommateur, l'intégrité du système et le risque pour le négociant.

Le Comité recommande que le groupe de travail permanent se penche sur les détails de ces démarches quand il examinera les questions plus larges des relations entre client/négociant/distributeur.

*8. Quelle est l'obligation pour le négociant de servir les clients, et quelle est la procédure menant à l'invocation de la clause du "fournisseur de dernier ressort" par le distributeur?*

Les obligations qui lient le négociant au consommateur seront traitées dans les modalités de leur contrat. Ces modalités devraient couvrir les conséquences d'un bris de contrat entre les parties. Si le négociant n'approvisionne pas le client en gaz, le distributeur peut approvisionner le client grâce à sa fonction de fournisseur de dernier ressort. Les conséquences d'un non paiement par un client seront différentes - selon que la partie effectuant la facturation est un négociant ou le distributeur. Si la partie effectuant la facturation était le négociant, et si le client ne payait pas, le négociant mettrait en œuvre les procédures appropriées pour recouvrer le paiement et, si la

facture restait impayée, aviserait le client qu'il ne lui fournirait plus de gaz. Le négociant aviserait alors le distributeur de ses intentions de cesser l'approvisionnement en gaz pour ce client-là, et il dépendrait du distributeur de décider si le client devrait recevoir du gaz selon l'approvisionnement par défaut (par exemple pour des raisons sociales telles que décrites dans G ci-dessus) ou si son service devrait être débranché (fermeture du gaz). Si la partie effectuant la facturation était le distributeur, il serait responsable d'aviser le négociant ainsi que le client des conséquences du non paiement. Le Comité est d'accord que seul le distributeur devrait avoir le droit de débrancher le service du client.

Pour chaque processus il reste de nombreux détails à régler. Par exemple, on a besoin de démarches bien spécifiques si un propriétaire ne paie pas - mais si les locataires qui seront touchés par l'interruption des services ne sont pas des parties dans le contrat d'approvisionnement. Il y a aussi les détails concernant les délais selon lesquels le négociant ou le distributeur fournissent un préavis approprié au client en défaut, et concernant les crédits et l'encaissement des dettes.

Le Comité recommande que le groupe de travail permanent étudie ces détails.

9. *Dans quelles circonstances un négociant aurait-il le droit de discontinuer l'alimentation en gaz (par opposition à débrancher l'alimentation en gaz) d'un client? Autrement dit, dans quelles circonstances un client pourrait-il aller chercher un autre fournisseur?*

Ces deux questions semblent soulever des problèmes distincts. La première question concernant l'interruption de l'approvisionnement serait traitée selon les termes du contrat, comme le décrit brièvement F8 ci-dessus. En réponse à la deuxième question, le Comité reconnaît qu'un client peut aller chercher un autre négociant quand il le désire, si ce client est prêt à accepter les conséquences du bris de son contrat avec le négociant d'origine. Bien sûr, le client peut aller chercher un autre négociant à la fin d'un contrat d'approvisionnement, ou s'il a négocié une résiliation précoce - auquel cas les termes du contrat feront loi. Tel que noté ci-dessus, il y a un grand nombre d'enjeux techniques à résoudre sur la question du changement de négociant par un client, et c'est le groupe de travail permanent qui devrait en discuter.

#### **G. Règlements concernant le débranchement du service à un client:**

1. *De quelle façon le débranchement pour non-paiement des comptes devrait-il se faire? C.-à-d., le négociant devrait-il avoir le droit de fermeture du compteur (qui est la propriété du distributeur)?*

Certains des détails concernant le débranchement pour raison de non-paiement des comptes ont été discutés dans F8 ci-dessus. D'autres questions ne peuvent être

## Rapport du Comité de consensus sur les questions concernant le gaz naturel

abordées qu'après la finalisation des décisions sur la responsabilité et sur les procédures à suivre pour la facturation et l'encaissement des dettes. Ces questions et d'autres devraient être traitées par le groupe de travail permanent.

Tel que noté ci-dessus dans F8, seul le distributeur devrait avoir le droit de débrancher le service du client.

2. *Dans quelles circonstances le débranchement ne devrait-il pas être permis? C.-à-d. devrait-il y avoir des périodes de service obligatoire dans les cas tels que "le gaz d'hiver", et pour des raisons de santé et de bien-être social? Si le service obligatoire existe, alors par quel mécanisme finance-t-on ce service?*

Les participants sont d'accord que le distributeur devrait élaborer une politique concernant les circonstances selon lesquelles les clients ne se verraient pas débrancher leur service pour des raisons sociales ou météorologiques. Les coûts reliés à l'approvisionnement des clients qui répondent aux critères de la politique seraient traités comme des coûts de service dans une audience tarifaire.

3. *Quelles sont les procédures de débranchement?*

En consultation avec le groupe de travail proposé, le distributeur devrait élaborer une politique concernant le débranchement, incluant les périodes de préavis, les périodes de grâce et autres détails.

## **Conclusion**

Les participants au Comité dont les noms figurent ci-dessous sont d'accord que ce rapport représente avec précision leurs opinions sur les questions décrites, et recommandent que la Commission accepte ce rapport dans sa totalité comme témoignage de ces opinions, et qu'elle s'en serve pour ses décisions sur les enjeux. Le Ministère des ressources naturelles et de l'énergie du Nouveau-Brunswick était représenté aux réunions du Comité, et a examiné et commenté le rapport.

Enbridge Gas New Brunswick Inc.  
Direct Energy Marketing  
Engage Energy Canada, L.P.  
Galdon Trading Ltd.  
Irving Oil Limited  
Neill and Gunter Limited  
New Brunswick Power Corporation  
Saint John Energy  
EnergySource Canada (Sempra Energy Sales)

*DANS L'AFFAIRE D'une audience publique de la Commission pour examiner les statuts concernant la conduite des distributeurs de gaz naturel et des négociants en gaz naturel dans la province du Nouveau-Brunswick*

## **Annexe 1**

# **Liste Finale des Enjeux**

## LISTE FINALE DES ENJEUX

### **A. Information à déposer par les requérants qui désirent devenir négociants en gaz au Nouveau-Brunswick:**

1. Quelle information spécifique devrait être fournie pour identifier le requérant, son expérience pertinente, sa situation financière, l'historique de son rendement et de celui de son personnel-clé, les types de services et/ou de produits qu'il prévoit d'offrir?
2. Les requérants qui ont l'intention de négocier avec des consommateurs domestiques de faible volume devraient-ils fournir un exemplaire de contrat domestique?
3. Quelles méthodes devrait-on utiliser pour protéger les consommateurs contre l'échec d'un négociant à remplir ses engagements contractuels?
4. Quelle information devrait-on avoir à fournir concernant les dispositions prises pour l'approvisionnement et le transport du gaz?

### **B. Modalités qui devraient s'appliquer aux personnes recevant un certificat de négociant:**

1. Quelle devrait être la démarche requise pour l'obtention d'un certificat?
2. Quel serait le terme approprié pour un certificat?
3. Devrait-il y avoir différentes classes de certificats et si oui, lesquelles?
4. Selon quelles conditions un certificat serait-il révoqué ou suspendu?
5. Qu'arrive-t-il aux clients d'un négociant dont le certificat serait révoqué ou suspendu?
6. Quelle est la démarche de renouvellement?
7. Comment les frais de permis devraient-ils être conçus?
8. Certains renseignements devraient-ils être considérés comme confidentiels et si oui, lesquels, et comment s'en occuper?

### **C. Règlements (code de conduite) qui devraient s'appliquer aux négociants en gaz:**

1. Quelles exigences sont nécessaires en ce qui concerne:
  - a) Les méthodes de mise en marché équitables: c.-à-d. les actions des négociants faisant des offres aux consommateurs?
  - b) L'identification des agents de vente aussi bien en personne qu'au téléphone?
  - c) La confidentialité des renseignements sur les clients?
  - d) Les conditions relatives aux offres – prix, période de temps, termes de paiement et autres termes tels que les acomptes, les frais de retard, la fréquence des facturations?
  - e) Les contrats – longueur des contrats, quel est le délai de réflexion approprié?
  - f) Les renouvellements de contrats?
  - g) La cession, la vente et le transfert des contrats?
  - h) Le processus autonome et indépendant de résolution des plaintes portées par les consommateurs?
  - i) Les ruptures de contrat – les pénalités financières? La perte du certificat?
  - j) L'indemnisation aux clients pour les cas d'absence d'alimentation en gaz?
2. L'adhésion à un code de conduite devrait-elle faire partie des modalités d'un certificat?

**D. Règlements (code de conduite) qui devraient s'appliquer aux distributeurs de gaz et régissant leurs relations avec tous les négociants en gaz y compris les compagnies affiliées:**

1. Quelle sorte de séparation est nécessaire entre la compagnie de mise en marché affiliée et le distributeur?
2. Dans la mesure où il y a partage des services/ressources entre le distributeur et son (ses) affilié(s), une Entente sur les Services devrait-elle régir ces secteurs et que devrait-on inclure dans cette entente – c.-à-d. mécanismes de détermination des prix, allocation des coûts, confidentialité? Quelles opérations financières par les affiliés devraient être permises, si elles le sont, sans l'approbation préalable de la Commission – c.-à-d. la somme en dollars de l'opération financière?
3. S'il y a une compagnie de mise en marché affiliée, devrait-on lui permettre d'avoir un nom semblable à celui de son distributeur? Le distributeur et la compagnie affiliée peuvent-ils participer à des campagnes publicitaires conjointes?
4. En quoi consiste la démarche de plainte? Quelles pénalités appliquer dans les cas de non-conformité?

**E. Information que les négociants en gaz et distributeurs de gaz devraient fournir à la Commission:**

1. Quelle information les négociants et distributeurs devraient-ils fournir à la Commission de façon que la Commission puisse déterminer si oui ou non les consommateurs sont protégés adéquatement, et si la parité est respectée entre le distributeur et tous les négociants en gaz, y compris la compagnie de mise en marché affiliée de chaque distributeur?
2. Quelle information la Commission exigera-t-elle que les négociants et les distributeurs maintiennent afin d'assurer la conformité aux réglementations/codes, et dans quelles circonstances cette information sera-t-elle transmise à la Commission?
3. Quelle information devrait être fournie en ce qui concerne les changements apportés à la structure des sociétés, et quand ?

**F. Nature des relations entre les distributeurs de gaz, les négociants en gaz et leurs clients:**

1. Dans le contexte actuel d'une industrie nouvelle, et plus particulièrement, dans les mois qui viennent, comment l'information devrait-elle être coordonnée par le distributeur et par tous les négociants en ce qui concerne l'installation de la canalisation et l'alimentation en gaz, pour assurer le développement efficace d'une industrie du gaz naturel au Nouveau-Brunswick?
2. Quelle sorte d'information devrait être échangée entre les négociants et le distributeur, et quels protocoles sont en place quant à l'accès à une telle information et l'usage qu'on peut en faire?
3. Quelle sorte d'information devrait être présentée au public? Comment? Par qui? Comment financer cette activité?

4. Comment va-t-on offrir l'équilibrage des charges?
5. Qu'est-ce qui constitue le service aux clients?
6. Quelle méthode exacte devrait mettre en action le service aux clients?
7. Comment les clients changeront-ils de négociant?
8. Quelle est l'obligation pour le négociant de servir les clients et quelle est la procédure menant à l'invocation de la clause du "fournisseur de dernier ressort" par le distributeur?
9. Dans quelles circonstances un négociant aurait-il le droit de discontinuer l'alimentation en gaz (par opposition à débrancher l'alimentation d'un client)? Autrement dit, dans quelles circonstances un client pourrait-il aller chercher un autre fournisseur?

**G. Règlements concernant le débranchement du service à un client:**

1. De quelle façon le débranchement pour non-paiement des comptes devrait-il se faire? C.-à-d. le négociant devrait-il avoir le droit de fermeture du compteur (qui est la propriété du distributeur) ?
2. Dans quelles circonstances le débranchement ne devrait-il pas être permis? C.-à-d. devrait-il y avoir des périodes de service obligatoire dans les cas tels que "le gaz d'hiver", et pour des raisons de santé et de bien-être social? Si le service obligatoire existe, alors par quel mécanisme finance-t-on ce service?
3. Quelles sont les procédures de débranchement?

**DANS L'AFFAIRE D'une audience publique de la Commission  
pour examiner les statuts concernant la conduite des  
distributeurs de gaz naturel et des négociants en gaz naturel  
dans la province du Nouveau-Brunswick**

## **Annexe 2**

**Rapport du Comité de consensus  
sur les conditions requises pour le  
dépôt d'une demande de  
certificat de négociant en gaz**

## Annexe 2

### **Proposition du Comité de consensus sur les conditions requises pour le dépôt d'une demande de certificat de négociant en gaz**

1. Que la Commission modifie le paragraphe 11 (9) de la *Réglementation de la Commission sur les dépôts de dossiers pour la distribution et la mise en marché du gaz* en remplaçant l'alinéa (a) par les alinéas suivants:

- (a) garanties ou assurances telles que décrites ci-dessous et sous une forme raisonnablement satisfaisante pour la Commission:
  - (i) une preuve documentée qu'une institution financière reconnue est prête à fournir un cautionnement en faveur de la Commission (ou d'une autre entité désignée par la Commission) d'un montant calculé de façon à assurer que le détenteur de certificat proposé s'acquitte de ses obligations financières (raisonnablement anticipées) sur une période de temps raisonnable; ou
  - (ii) un engagement écrit du requérant stipulant qu'il dépose et renouvelle annuellement une lettre de crédit en faveur de la Commission (ou d'une autre entité désignée par la Commission) d'un montant calculé de façon à assurer que le détenteur de certificat proposé s'acquitte de ses obligations financières (raisonnablement anticipées) sur une période de temps raisonnable;

hormis les cas où le détenteur de certificat proposé dépose un dossier auprès de la Commission:

- (iii) deux années des états financiers vérifiés du détenteur de certificat proposé;
- (iv) s'il y a eu constitution en compagnie au cours des douze mois précédents et si les états financiers vérifiés ne sont pas disponibles pour au moins un an, des états financiers "pro forma" signés par un directeur du détenteur de certificat proposé;
- (v) une preuve documentée (qui peut être soumise en vertu des mesures établies par la Commission pour maintenir la confidentialité de l'information soumise) de la position financière actuelle du détenteur de certificat proposé, incluant la valeur nette des biens de ce détenteur, ainsi que les coefficients de liquidité générale et relative calculés à partir de la date la plus récente pour laquelle cette information est disponible et de la fin de l'exercice fiscal pour chacun des deux exercices fiscaux précédents; ou
- (vi) d'autres preuves que la Commission, dans sa discrétion, juge adéquatement fiables quant à la position financière du détenteur de certificat proposé ou raisonnablement satisfaisantes aux fins d'assurer que le détenteur de certificat proposé s'acquitte de ses obligations

financières (raisonnablement anticipées) sur une période de temps raisonnable;

et que la Commission est satisfaite qu'elle peut se dispenser de la nécessité de telles garanties;

(a.1) pour un détenteur de certificat proposé qui dépend de la situation financière d'une compagnie affiliée, la preuve de l'engagement de la compagnie affiliée à garantir les obligations financières du détenteur de certificat proposé, et ceci avec la garantie ou l'information financière décrites à l'alinéa 11(9)(a) concernant le garant;

2. Que la Commission ajoute un ou des nouveau(x) paragraphe(s) après le paragraphe 11(17) de la *Réglementation de la Commission sur la distribution du gaz et le dépôt de dossiers par les négociants*, afin de fournir l'information suivante:

- La Commission peut, à la demande d'un détenteur de certificat proposé, ordonner que certains renseignements déposés par ce détenteur de certificat proposé soient traités comme étant confidentiels, et ne soient pas rendus disponibles à l'inspection du public sauf dans le cas d'une ordonnance ultérieure de la Commission.
- Pour permettre à la Commission de traiter l'information applicable déposée par un détenteur de certificat proposé dans l'intention d'obtenir une concession d'utilisateur ultime, comme ayant aussi été déposée dans l'intention (par le même détenteur de certificat proposé) d'obtenir un certificat de négociant en gaz.

***DANS L'AFFAIRE D'une audience publique de la Commission pour examiner les statuts concernant la conduite des distributeurs de gaz naturel et des négociants en gaz naturel dans la province du Nouveau-Brunswick***

### **Annexe 3**

## **Code de conduite pour les négociants en gaz**

**CODE DE CONDUITE  
POUR LES NÉGOCIANTS EN GAZ**

**Règlement déterminé en vertu de la Section 6  
de la *Loi sur la distribution du gaz, 1999***

**Commission des entreprises de service public**

# du Nouveau – Brunswick

## Table des matières

### 1.0 INTRODUCTION

1.1	Définitions .....	Page 1
1.2	Interprétation du Code .....	Page 2
1.3	Intentions du Code.....	Page 3
1.4	Mise en vigueur .....	Page 3

### 2.0 NORMES ET PRINCIPES

2.1	Méthodes de mise en marché équitables .....	Page 3
2.2	Identification.....	Page 4
2.3	Information que doit maintenir un négociant en gaz .....	Page 5
2.4	Confidentialité de l'information concernant le client .....	Page 5
2.5	Conditions contenues dans les offres .....	Page 6
2.6	Contrats	Page 6
2.7	Renouvellements de contrats .....	Page 7
2.8	Cession, vente ou transfert de contrats .....	Page 8
2.9	Processus de résolution des plaintes de clients .....	Page 8
2.10	Infractions au Code.....	Page 8

## 1.0 INTRODUCTION

### 1.1 Définitions

Dans le présent Code, sauf les exigences du contexte:

“**Loi**” signifie la Loi sur la distribution du gaz, 1999 telle que modifiée au besoin;

“**contrat d’agence**” signifie un contrat ou arrangement selon lequel un client engage les services d’une personne qui, en temps qu’agent du client, fait le commerce ou effectue des achats de gaz, et “**agence**” a le sens correspondant;

“**commission**” signifie la Commission des entreprises de service public constituée en vertu de la Loi sur les entreprises de service public;

“**certificat**” signifie un certificat de négociant en gaz émis en vertu de la Loi, et “**certifié**” a le sens correspondant;

“**code**” signifie le présent Code de conduite destiné aux négociants en gaz;

“**client**” signifie une personne qui ne consomme pas plus de cinquante mille mètres cubes de gaz par an;

“**information relative au client**” signifie de l’information concernant un client particulier et obtenue d’un distributeur de gaz par un négociant en gaz ou son représentant commercial pendant le processus de vente ou d’offre de vente de gaz au client, et ce terme inclut l’information obtenue sans le consentement du client;

“**jour**” signifie un jour du calendrier;

“**gaz**” signifie tout hydrocarbure ou mélange d’hydrocarbures qui, à une température de 15 degrés Celsius et à une pression absolue de 101.325 kilopascals, est à l’état gazeux;

“**distributeur de gaz**” signifie une personne qui a reçu un certificat en vertu de la Loi et:

- (a) vend ou offre de vendre du gaz à un client;
- (b) agit comme agent ou courtier pour un vendeur de gaz à un client; ou
- (c) agit ou offre d’agir comme agent ou courtier d’un client dans l’achat de gaz;

et **“mise en marché du gaz”** a le sens correspondant;

**“par écrit”** inclut les communications écrites, les communications par fac-similé ou par moyen électronique, ou tout autre moyen de communication du même genre, considéré comme exécutoire dans la Province du Nouveau-Brunswick et **“écrit(e)”** a le sens correspondant;

**“mise en marché”** pour les intentions du présent Code, signifie l'action de fournir une offre à la considération d'un client, et se caractérise par la vente porte à porte, le télémarketing, les activités de vente par courrier direct, et tout autre moyen par lequel un négociant en gaz ou son représentant commercial interagissent directement avec le client;

**“offre”** signifie une proposition de négociation d'un contrat d'agence, ou de toute autre entente ou combinaison d'ententes, avec un client existant ou potentiel dans le but de vendre du gaz;

**“locaux”** signifie l'édifice ou une partie d'un édifice approvisionné en gaz par l'entremise d'un compteur unique;

**“réglementation”** signifie la réglementation en vigueur selon la Loi;

**“représentant commercial”** signifie une personne qui est employée ou qui, de toute autre manière, fait la mise en marché pour le compte d'un négociant en gaz, ou qui représente un négociant en gaz auprès des consommateurs ou clients, dans le but d'effectuer des ventes de gaz ou de négocier des contrats d'agence avec les clients, et

**“tierce partie”** signifie, en ce qui concerne un négociant en gaz, une personne autre que le négociant en gaz, et inclut les autres négociants en gaz, clients et autres personnes.

## 1.2 Interprétation du Code

Sauf autres définitions contenues dans le présent Code, les mots et expressions auront le sens qui leur est assigné dans la Loi. Aucun élément du présent Code ne pourra modifier ou influencer les modalités d'un certificat. Dans le cas d'un conflit entre les modalités d'un certificat et le présent Code, les modalités du certificat prévaudront. Les titres sont utilisés pour la commodité seulement et ils n'auront pas d'incidence sur l'interprétation du présent Code. Les mots employés au singulier incluent le pluriel et vice versa, et les mots employés à un seul genre incluent le masculin, le féminin et le neutre.

### **1.3 Intentions du Code**

Ce Code établit les normes minimum selon lesquelles un négociant en gaz peut vendre ou offrir de vendre du gaz à un client, ou bien agir comme agent ou courtier pour ce qui est de vente ou d'offre de vente de gaz. La Commission peut dispenser un négociant en gaz de se conformer au présent Code, en totalité ou en partie, sous réserve de conditions ou de restrictions telles que la Commission en déciderait. De temps à autre, la Commission pourrait apporter des modifications au présent Code, en conformité avec la Loi.

### **1.4 Mise en vigueur**

Le présent Code entre en vigueur le \_\_\_\_\_, 2000.

## **2.0 NORMES ET PRINCIPES**

### **2.1 Méthodes de mise en marché équitables**

- 2.1.1 Aucun élément contenu dans le présent Code ou effectué en vertu de son autorité n'a d'incidence sur l'obligation qu'a un négociant en gaz ou son représentant de se conformer aux articles de loi et aux règlements qui s'appliquent à la mise en marché, à la publicité et aux méthodes utilisées en affaires, y compris la Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation, la Loi sur la divulgation du coût du crédit, la Loi sur le démarchage, et la Loi sur la concurrence (Canada).
- 2.1.2 Un négociant en gaz s'assurera que ses représentants commerciaux observent les mêmes normes qui sont exigées des négociants en gaz dans les termes du présent Code.
- 2.1.3 Au cours de la mise en marché ou offre de vente à un client, un négociant en gaz devra:
- (a) immédiatement et en toute vérité, donner son identité au client;
  - (b) indiquer clairement que l'offre n'est pas faite par un distributeur de gaz et ne pas chercher à induire le client en erreur ou à créer d'équivoque sur la question de l'identité du négociant en gaz, ou celle des marques de commerce du distributeur de gaz ou des concurrents commerciaux;
  - (c) ne pas exercer de pression excessive sur un client

- (d) donner suffisamment de temps au client pour lire attentivement et sans être harcelé tous les documents fournis;
- (e) ne pas faire de démarches ou de déclarations ni donner aucune réponse ou prendre aucune mesure qui soient fausses ou susceptibles d'induire un client en erreur en ce qui concerne les modalités d'une offre;
- (f) ne fournir que des comparaisons véritables, vérifiables, précises et opportunes;
- (g) ne pas faire de déclarations verbales concernant les contrats, les droits ou obligations à moins que ces déclarations ne soient contenues dans l'offre écrite;
- (h) s'assurer que toutes les descriptions et promesses faites dans les documents de promotion soient en accord avec les conditions, les situations et les circonstances réelles; et
- (i) ne pas utiliser de caractères d'imprimerie qui, à cause de leur taille ou d'autres caractéristiques visuelles, soient susceptibles de nuire matériellement à la lisibilité ou à la clarté des documents fournis aux clients.

2.1.4 Un négociant en gaz n'exigera pas d'un distributeur de gaz qu'il distribue du gaz à un client à moins que le négociant n'ait la permission écrite de ce client pour le faire.

2.1.5 Dans les cas où la mise en marché ou la publicité faites par un négociant en gaz contiendraient des déclarations concernant la nature, la qualité et le prix de n'importe quel service offert par le distributeur de gaz, le négociant en gaz devra prendre des mesures qui soient raisonnables et appropriées afin d'assurer que de telles déclarations soient exactes et équitables.

## **2.2 Identification**

2.2.1 Un négociant en gaz devra, lors de la mise en marché de son gaz, se servir du nom sous lequel le négociant en gaz détient son certificat, et toute référence faite au nom d'un représentant commercial dans toute publicité devra identifier le négociant en gaz pour qui agit ce représentant commercial.

2.2.2 Un négociant en gaz fournira l'information suivante quand il mettra son gaz en marché à un endroit autre que son siège d'affaires:

- (a) le nom sous lequel le négociant en gaz détient son certificat;
- (b) le numéro de certificat du négociant en gaz;
- (c) le numéro de téléphone du négociant en gaz où le grand public puisse le joindre;
- (d) le nom du représentant commercial; et
- (e) la photographie du représentant commercial s'il y a vente porte à porte.

2.2.3 Un négociant en gaz devra avoir une adresse postale au Nouveau-Brunswick et un numéro de téléphone où le grand public puisse le joindre.

## **2.3 Information que doit maintenir un négociant en gaz**

2.3.1 Un négociant en gaz devra maintenir une liste des représentants commerciaux qui agissent pour le compte de ce négociant en gaz, et cette liste sera fournie à la Commission quand elle le demande.

2.3.2 Un négociant en gaz maintiendra dans ses dossiers:

- (a) une liste de ses clients;
- (b) le contrat complet avec chaque client, par écrit, stipulant que le client achète du gaz du négociant en gaz ou que le négociant en gaz achète du gaz en temps qu'agent pour le compte du client, et incluant la permission du client d'exiger d'un distributeur de gaz qu'il distribue du gaz au client.

## **2.4 Confidentialité de l'information concernant le client**

2.4.1 Un négociant en gaz ne divulguera pas d'information sur le client à une tierce partie sans le consentement écrit du client, sauf dans les cas où il est nécessaire de divulguer de l'information sur le client:

- (a) aux fins de facturation ou d'exploitation commerciale;
- (b) aux fins d'appliquer la Loi;
- (c) aux fins de se conformer à une exigence judiciaire; ou

- (d) dans le processus de traitement des comptes en souffrance du client, qui ont été transmis à une agence d'encaissement des dettes.

Aucun élément de cet article 2.4 n'empêchera un négociant en gaz de négocier un arrangement commercial conjoint avec une tierce partie en vue de vendre des produits et des services complémentaires aux clients, pourvu que le négociant en gaz obtienne par écrit un engagement de la part du co-négociant de garder confidentielle toute l'information sur le client qu'il reçoit en résultat de ses relations avec le négociant en gaz.

2.4.2 L'information relative au client peut être divulguée dans les cas où cette information est suffisamment collective pour permettre que l'information relative à un client individuel ne puisse pas raisonnablement être identifiée.

2.4.3 Un négociant en gaz ne devra pas se servir d'information relative au client obtenue dans un certain but afin de l'utiliser dans un autre but, sans le consentement écrit du client.

## **2.5 Conditions contenues dans les offres**

2.5.1 Une offre devra déclarer clairement le prix, les modalités de paiement, la période de temps durant laquelle le contrat est valide, le point de livraison, toutes les modalités de renouvellement, la date prévue d'entrée en vigueur du contrat et les conditions selon lesquelles cette date d'entrée en vigueur ne pourrait pas être respectée, ainsi que de l'information concernant le processus de résolution de plaintes de clients.

2.5.2 Une offre à un client devra indiquer si elle concerne des locaux déterminés pour la période durant laquelle le client en est propriétaire, les occupe ou les contrôle.

## **2.6 Contrats**

2.6.1 Un négociant en gaz ne devra pas négocier un contrat avec un client qui ne corresponde pas à l'offre faite au client et menant au contrat.

2.6.2 Un négociant en gaz ne devra pas négocier de contrat avec un client pour un terme de plus de cinq ans.

2.6.3 Tout contrat négocié par un négociant en gaz avec un client inclura une condition qui permette au client de résilier le contrat en donnant un préavis dans les 10 jours qui suivent la signature, sans que le client soit responsable de payer des dommages et intérêts pour cette résiliation:

- (a) en délivrant personnellement ou en postant par courrier recommandé un avis écrit de résiliation à une personne ou une adresse spécifiées dans le contrat; ou
  - (b) en envoyant une transmission téléphonique d'un fac-similé d'un avis écrit de résiliation à une personne et à un numéro de téléphone spécifiés dans le contrat.
- 2.6.4 Un négociant en gaz avisera un client des dispositions de l'article 2.6.3 et fournira au client un numéro de téléphone qui lui permette de recevoir des transmissions de fac-similés d'une part au moment de la signature du contrat avec le client et aussi si le client donne un avis verbal de son intention de résilier le contrat.
- 2.6.5 Un négociant en gaz devra fournir au client une copie du contrat et de tout contrat d'agence au moment de la signature du contrat ou de l'entente.
- 2.6.6 Un négociant en gaz ne signera pas de contrat en temps qu'agent d'un client avant les 10 jours suivant la date de son entrée en fonction comme agent de ce client.
- 2.6.7 Quand un contrat arrive à expiration, un négociant en gaz devra en aviser le client par écrit pas moins de 60 jours avant la date d'expiration du contrat.
- ## **2.7 Renouvellements de contrats**
- 2.7.1 Un négociant en gaz ne devra pas renouveler un contrat avec un client à moins que le contrat d'origine ne contienne un droit de renouvellement et que le client:
- (a) reçoive un préavis écrit de renouvellement avec ses modalités, pas plus de 120 jours avant la date de renouvellement; et
  - (b) dispose d'au moins 30 jours entre la date de réception d'un tel avis et la date de renouvellement pour annuler le renouvellement.
- 2.7.2 Un contrat avec un client qui se trouve renouvelé sera en accord avec les modalités de renouvellement contenues dans le contrat d'origine, à moins que le client ne donne sa permission par écrit de mettre en vigueur les nouvelles modalités.
- 2.7.3 Nonobstant le paragraphe 2.7.2, un négociant en gaz n'est pas obligé d'obtenir la permission écrite d'un client si les modalités de renouvellement se limitent à prolonger le contrat d'une période d'un an ou moins. Si un contrat est renouvelé

pour une période d'un an ou moins, un changement de prix peut aussi être effectué sans la permission écrite d'un client, pourvu que le client soit informé du changement dans le préavis écrit du renouvellement et qu'il lui soit offert la possibilité d'annuler le contrat renouvelé, dans les 30 jours de la date de réception de la première facture indiquant le nouveau prix.

## **2.8 Cession, vente ou transfert de contrats**

- 2.8.1 Un négociant en gaz ne devra ni céder, ni vendre, ni transférer d'aucune autre façon un contrat à une autre personne qui ne détient pas de certificat.
- 2.8.2 Dans les 30 jours qui suivent la cession, la vente ou le transfert d'un contrat à un autre négociant en gaz, le client concerné doit être avisé de l'adresse de service et du numéro de téléphone du nouveau négociant en gaz, et du processus de résolution des plaintes de clients si ces renseignements ont changé.

## **2.9 Processus de résolution des plaintes de clients**

- 2.9.1 Un négociant en gaz a l'obligation d'essayer de résoudre toutes les plaintes et demandes d'information des clients avant de référer une plainte ou une demande d'information d'un client à la Commission.

## **2.10 Infractions au Code**

- 2.10.1 En vertu de la Section 5 de la Loi, le certificat d'un négociant en gaz peut être suspendu ou révoqué si le détenteur du certificat ne se conforme pas au présent Code, tel que publié et modifié au besoin par la Commission, en vertu de la Section 6 de la Loi.
- 2.10.2 Une infraction au Code peut se produire pendant que l'on persuade une personne d'accepter une offre, même en l'absence de contrat.

## **ANNEXE C**

RÉPONSE DU COMITE DE CONSENSUS  
AUX QUESTIONS DU PERSONNEL DE LA COMMISSION

## RÉPONSE DU COMITÉ DU CONSENSUS AUX QUESTIONS DU PERSONNEL DE LA COMMISSION

Information à déposer auprès de la Commission

1. Est-ce que les noms et adresses de tous les directeurs, de tous les agents et de tous les actionnaires qui possèdent plus de 10% de la compagnie devraient être déposés auprès de la Commission?

**Les noms des directeurs et des agents de la compagnie sont exigés en vertu de l'Article 11 (11) de la Réglementation sur la distribution du gaz et le dépôt de dossiers par les négociants. Les noms des actionnaires de la compagnie ne devraient pas être exigés, ce qui correspond aux lois sur les sociétés du Nouveau-Brunswick.**

Traitement d'une demande de certificat

2. Le public devrait-il être avisé et recevoir l'occasion de commenter les demandes reçues?

**Il n'y a pas eu de consensus sur cette question.**

3. Quel critères devrait-on utiliser pour établir le montant de toutes garanties exigées?

**Si la Commission appuie le concept d'un Groupe de travail, cette question devrait être référée au Groupe de travail.**

4. Dans quelles circonstances une réclamation sur la garantie pourrait-elle se présenter?

**Si la Commission approuve le concept d'un Groupe de travail, cette question devrait être référée au Groupe de travail. Pour ce qui est d'une réclamation sur la garantie, on devrait comprendre que même si la Commission est la partie nommée dans le cautionnement ou la lettre de crédit, toute somme payable doit, en fin de compte, être mise à la disposition des parties lésées.**

5. Comment le montant adéquat d'une réclamation serait-il déterminé?

**Si la Commission approuve le concept de Groupe de travail, cette question devrait être référée au Groupe de travail.**

**Les questions 3, 4, et 5 devraient être résolues en temps opportun par le Groupe de travail puisque cette information est importante pour les négociants durant leur processus de demande de certificat.**

Code de conduite des négociants

6. Comment le client devrait-il être informé de sa capacité de référer une plainte à la Commission?

**L'Article 2.5.1. du Code de conduite proposé exige qu'une offre décrive clairement l'information sur le processus de plainte d'un client et qu'elle soit incluse dans le contrat. L'Article 2.9.1 du Code exige qu'un négociant en gaz réfère une plainte non résolue à la Commission.**

7. Devrait-on faire participer une tierce partie à la résolution des plaintes (comme cela se fait dans l'Ontario)?

**Non, pas pour le moment. Cependant, si la charge de s'occuper des plaintes devenait trop lourde, la Commission pourrait considérer la délégation de cette fonction.**

8. Un contrat devrait-il inclure une déclaration de divulgation semblable à celle qui est utilisée dans l'Alberta (copie ci-jointe)?

**Voir ci-joint.**

9. Est-ce que le prix par unité de gaz naturel devrait être clairement déclaré?

L'Article 2.5.1. du Code de conduite proposé exige que le prix soit clairement déclaré dans l'offre. L'Article 2.6.1. exige du négociant qu'il ne signe pas de contrat qui ne corresponde pas à l'offre.

#### Code de conduite pour les distributeurs

10. A votre avis, quelle est la signification du terme " simultanément" tel qu'utilisé dans le commentaire du rapport du Comité de consensus sur les enjeux D (1) (b)?

**Le Comité de consensus est en accord avec l'interprétation du président de la Commission sur l'interprétation de l'Article 69 (1) de la Loi sur la distribution du gaz 1999.**

#### Proposition pour un "Groupe de travail"

11. Serait-il ouvert à toute partie intéressée?
12. Dans le cadre de la présente audience, quels points spécifiques suggèreriez-vous que l'on réfère à ce groupe?
13. Quand auriez-vous besoin d'une décision de la Commission pour chaque point?
14. Prévoyez-vous que l'on exige l'approbation de la Commission pour tous les points qui auront été approuvés?

15. Quelle serait votre suggestion quant au processus de résolution des points sur lesquels on n'arriverait pas à un accord?

**Tous les participants au Comité de consensus peuvent s'exprimer individuellement sur les questions concernant le Groupe de travail.**

## CLAUSES DE CONTRAT PROPOSÉES

1. La compagnie qui veut que vous signiez ce contrat est une compagnie de mise en marché du gaz indépendante. Cette compagnie n'est pas affiliée avec le Gouvernement du Nouveau-Brunswick. Toute compagnie désirant mettre en marché du gaz au Nouveau-Brunswick doit être certifiée par la Commission des entreprises de service public. La certification d'une compagnie de mise en marché du gaz indépendante par la Commission des entreprises de service public ne fournit en aucun cas une approbation de ce négociant par la Commission. Les Modalités générales d'offre situées au bas de ce contrat doivent être paraphées par le client et par le vendeur pour que le contrat soit valide.

Signature du client \_\_\_\_\_

Signature du représentant de la compagnie \_\_\_\_\_

**La Déclaration de divulgation dicte aux négociants des modalités de contrat que le Comité de consensus juge inutiles. En fait, la Commission a approuvé un requérant par le fait qu'elle a émis un certificat de négociant. Le libellé suggéré empêcherait aussi les corporations de la Couronne qui sont associées au gouvernement de faire le commerce du gaz. Cependant, la Commission a la pouvoir, en vertu de l'article 61 (2), d'imposer des modalités au certificat de négociant qui incluraient un démenti si la Commission a des raisons de croire qu'il peut y avoir confusion quant aux relations d'un négociant particulier avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick.**

2.

Modalités générales d'offre

Le présent contrat permet l'approvisionnement en gaz naturel des locaux désignés, au tarif de x. xx dollars par mètre cube (m3) pour la période de \_\_\_\_\_ ans.

Ce contrat entre en vigueur dans les 10 jours suivant la date de la signature de ce contrat.

Initiales du Client \_\_\_\_\_

**Le Comité de consensus ne juge pas ces modalités nécessaires parce que:**

- a) L'Article 2.5.1 du Code de conduite proposé exige qu'une offre déclare clairement le prix et la période de temps pour lesquels le contrat est en vigueur.
- b) L'Article 2.5.2 du Code exige qu'une offre indique si elle s'applique à des locaux spécifiques, et l'Article 2.6.1 exige du négociant en gaz qu'il signe des contrats qui correspondent à l'offre.
- c) L'Article 2.6.3 du Code exige qu'un délai de réflexion soit inclus comme condition de chaque contrat.

Les participants au comité dont les noms sont énumérés ci-dessous sont d'accord que ce rapport représente avec précision leurs opinions sur les enjeux décrits, et recommandent que la Commission accepte le présent rapport dans sa totalité comme témoignage de ces opinions, aux fins de sa prise de décision sur les enjeux.

Enbridge Gas New Brunswick Inc.  
Direct Energy Marketing  
Engage Energy Canada, L.P.  
Galdon Trading Ltd.  
Irving Oil Limited  
Neill and Gunter Limited  
New Brunswick Power Corporation  
Saint John Energy  
EnergySource Canada (Sempra Energy Sales)