

Déclaration des droits du consommateur

Si vous décidez d'acheter du gaz naturel d'un fournisseur autre que le service public local, vous devriez connaître vos droits. La présente *Déclaration des droits du consommateur* a été élaborée conjointement avec la Coalition of Eastern Natural Gas Aggregators and Sellers, Centra Gas Manitoba Inc., l'Association des consommateurs du Canada et la Manitoba Society of Seniors. Elle a été adoptée par la Régie des services publics du Manitoba et elle régit la conduite de tous les intermédiaires en gaz naturel. La livraison du gaz que vous consommez sera encore assurée par votre service public local, peu importe le vendeur que vous choisissiez.

1. *Identité de l'intermédiaire*

Si on communique avec vous au nom de [nom de l'intermédiaire], vendeur de gaz naturel, tout le matériel de vente et les contrats doivent indiquer le nom et le numéro d'identification du vendeur, ainsi que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de [nom de l'intermédiaire].

2. *Qualité des renseignements et du service*

Vous avez le droit de recevoir des renseignements justes et du service de qualité. Poser toutes les questions que vous avez. Si vous n'obtenez pas de réponses satisfaisantes, veuillez communiquer directement avec l'intermédiaire.

3. *Clarté et véracité des communications*

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

4. *Compréhension du contrat*

Veillez vous assurer de comprendre les clauses de tout contrat qu'on vous demande de passer. Avant de passer un contrat avec un intermédiaire, vous devez avoir la possibilité de bien examiner le contrat. De plus, vous devriez peut-être vérifier si l'intermédiaire avec lequel vous désirez faire affaire détient une licence l'autorisant à vendre du gaz naturel au Manitoba. Le prix du marché du gaz naturel peut varier de temps à autre. C'est pourquoi vous devriez peut-être vérifier si votre fournisseur de gaz naturel a conclu des accords financiers et contractuels lui permettant, à long terme, de répondre aux engagements concernant la distribution et l'établissement des prix qu'il a pris envers vous.

5. *Droit de résilier un contrat*

Vous avez le droit de résilier votre contrat dans les dix jours ouvrables suivant sa signature. Pour ce faire, vous devez communiquer avec l'intermédiaire au numéro indiqué plus bas. Vous pouvez également annuler votre contrat dans les trente jours suivant la réception d'un avis vous signifiant que l'intermédiaire a cédé le contrat à un autre intermédiaire. De plus, vous avez peut-être d'autres droits en vertu du contrat, du Code de déontologie visant les transactions d'achat direct, des lois ou des décrets gouvernementaux.

6. *Questions et plaintes*

Veillez communiquer avec [nom de l'intermédiaire] en composant le [numéro de téléphone de l'intermédiaire] dès que vous avez des questions ou des plaintes au sujet du contrat ou du service que vous avez reçu. Si [nom de l'intermédiaire] ne répond pas à vos questions de manière satisfaisante ou ne trouve pas de solution acceptable à votre problème, veuillez communiquer avec la Régie des services publics au numéro indiqué plus bas et demander des renseignements au sujet du processus de règlement des différends concernant la vente de gaz naturel. Au moment de communiquer avec [nom de l'intermédiaire] ou la Régie, vous devriez avoir un exemplaire de votre contrat à portée de la main. Tous les distributeurs doivent se soumettre à un code de déontologie. Pour obtenir un exemplaire du code de déontologie, veuillez communiquer avec [nom de l'intermédiaire] au [numéro de téléphone] ou avec la Régie au (204) 945-2638.