

GUIDE SUR L'ACHAT DU GAZ NATUREL AU MANITOBA

À titre de consommateur manitobain de gaz naturel, vous disposez maintenant de choix plus vastes en ce qui concerne l'achat de gaz naturel pour votre domicile ou votre entreprise. Vous avez également à votre disposition plus de renseignements qui vous aideront à faire le meilleur choix.

Un nouveau service a été créé pour vous aider à comparer les différentes options et vous permettre de mieux évaluer les possibilités avant de choisir un fournisseur de gaz naturel.

VOICI L'OBJECTIF DE CETTE BROCHURE :

- vous aider à comprendre vos choix;
- vous renseigner sur les avantages et les risques des diverses options;
- vous présenter un nouveau service, le Service de transport de l'Ouest.

Cette brochure a été réalisée conjointement par la *Coalition of Eastern Natural Gas Aggregators and Sellers, Centra Gas Manitoba Inc.*, et par les représentants de l'Association des consommateurs du Canada (Manitoba) et de la *Manitoba Society of Seniors*. Cette brochure explique le rôle de Centra Gas et des négociants en gaz naturel, et fournit des renseignements qui vous aideront à faire des choix éclairés en ce qui a trait à votre approvisionnement en gaz.

COMPRENDRE L'APPROVISIONNEMENT EN GAZ NATUREL

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

Le Service de transport de l'Ouest offrira aux consommateurs une option supplémentaire pour l'achat de gaz naturel destiné aux résidences ou aux entreprises. Le processus de sélection se compare à celui du choix d'un prêt hypothécaire résidentiel. Le particulier qui se renseigne sur une hypothèque posera les questions suivantes : « Est-ce que je veux un taux d'intérêt fixe ou variable? » ou « Pendant combien de temps est-il souhaitable d'immobiliser mon choix? ». Pour sa part, la personne qui choisit un fournisseur de gaz naturel se posera le même type de questions : « Devrais-je opter pour un prix fixe, ou un prix qui fluctue selon le marché? » et « pour une durée de cinq ans ou d'un an? »

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

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

Gaz d'inventaire

Il s'agit du gaz naturel reçu de l'Ouest du Canada. On peut l'acheter sur une base non réglementée par l'entremise d'un négociant en gaz naturel, ou l'obtenir par Centra, dont l'approvisionnement de gaz est réglementé. Le gaz d'inventaire représente environ 94 p. 100 de votre consommation annuelle de gaz naturel. **Pour les clients résidentiels types, le coût du gaz d'inventaire représente environ un tiers de votre facture annuelle. C'est sur cette partie de votre facture que se répercutera le choix de vos options.**

Gaz de réserve

Afin de répondre à tous vos besoins annuels en gaz naturel, Centra achète du gaz de réserve en quantité suffisante pour répondre à la demande quand celle-ci est supérieure à la normale. Ce gaz représente environ 6 p. 100 du gaz que vous consommez chaque année quand les conditions météorologiques sont normales. Les frais exigés pour le gaz de réserve varient d'un mois à l'autre, selon la quantité de gaz naturel que vous consommez.

Transport jusqu'à Centra

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

Distribution au client

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

Rôle de Centra

Centra est un service public réglementé qui livre le gaz naturel et fournit des services connexes.

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

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

Rôle des intermédiaires

Les intermédiaires, ou courtiers en gaz, agissent à titre d'entreprises indépendantes. Ils offrent le gaz d'inventaire à des groupes d'utilisateurs de gaz, à des tarifs concurrentiels. Les intermédiaires vous offrent la possibilité de choisir une

option dont les conditions et les prix sont différents de ceux offerts par Centra, notamment la possibilité d'avoir un prix fixe pour une période déterminée. Dans des conditions climatiques normales, le prix du gaz d'inventaire que vous lisez sur votre facture mensuelle sous la rubrique « Gaz d'inventaire » représente environ un tiers de votre facture annuelle de gaz naturel.

Les intermédiaires peuvent veiller à votre approvisionnement en gaz d'inventaire. Ils ne livrent cependant pas le gaz et ne fournissent pas de services publics. **Les options et les prix proposés par les intermédiaires ne sont pas réglementés par la Régie des services publics du Manitoba.**

VOICI VOS OPTIONS :

Avant le lancement du Service de transport de l'Ouest (1^{er} mai 2000), les consommateurs manitobains avaient deux possibilités en matière d'achat de gaz naturel : être approvisionnés par Centra ou conclure une entente d'achat-vente avec un intermédiaire. L'option achat-vente a pris fin le 1^{er} novembre 2001 et, avec l'avènement du Service de transport de l'Ouest, deux façons d'acheter votre gaz d'inventaire vous sont offertes. Chaque option comporte ses propres risques et avantages.

1. Service de transport de l'Ouest

Dans le cadre du Service de transport de l'Ouest, vous concluez une entente d'achat de votre gaz d'inventaire auprès d'un intermédiaire, à un prix fixé pour une période déterminée. L'intermédiaire fournit le gaz naturel à Centra qui vous le livre. Centra vous facture le gaz d'inventaire au nom de votre intermédiaire, au tarif sur lequel vous vous étiez entendus. Centra paie ensuite l'intermédiaire pour vous.

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

2. Système d'approvisionnement en gaz

Votre deuxième option consiste à acheter votre gaz d'inventaire de Centra Gas. Centra offre une option unique d'approvisionnement en gaz à tous ses clients. Centra s'efforce d'obtenir les meilleurs prix possibles par une combinaison d'ententes d'approvisionnement à court et à long terme, dans le but d'assurer les stocks. Le tarif du gaz d'inventaire de Centra est fixé par la Régie des services publics du Manitoba, selon le prix du gaz et son coût d'acquisition. En raison des fluctuations du marché du gaz naturel, les tarifs sont ajustés de temps en temps, afin que le prix corresponde aux frais encourus par Centra.

Si vous optez pour le système d'approvisionnement en gaz, le prix réglementé de Centra figurera sous la rubrique « Gaz d'inventaire » de votre facture.

Comment choisir l'option qui me convient le mieux?

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

Avant la création du Service de transport de l'Ouest, les négociants en gaz naturel ne pouvaient qu'offrir des rabais par rapport au prix de Centra. Ainsi, les consommateurs se savaient protégés, parce que, tant que leur intermédiaire continuerait à répondre à leur demande en gaz naturel, le prix le plus élevé qu'ils pouvaient payer était le tarif approuvé par la Régie des services publics pour le gaz d'inventaire. Grâce au Service de transport de l'Ouest, les intermédiaires peuvent offrir, et les consommateurs peuvent choisir plusieurs options qui permettent plus de souplesse, et ce, aux tarifs et aux conditions qui conviennent aux deux parties.

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

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

Pour faire une comparaison juste, il est important de vous assurer que les conditions associées aux tarifs que vous voulez comparer sont les mêmes. Vous devez donc poser des questions sur les autres conditions de votre entente. Par exemple, faut-il payer une pénalité pour résilier un contrat? L'entente est-elle transférable si vous déménagez? L'entente sera-t-elle automatiquement renouvelée si vous ne l'annulez pas quand elle arrive à échéance?

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

Seuls les frais de gaz d'inventaire sont touchés

Souvenez-vous que le gaz d'inventaire ne représente qu'à peu près un tiers de votre facture de gaz. Les frais de gaz de réserve, de transport et de distribution et la redevance mensuelle de base figurent également sur votre facture mensuelle et représentent près des deux tiers du montant total. Ces frais continuent d'être réglementés par la Régie des services publics du Manitoba et demeurent inchangés, quelle que soit l'option d'approvisionnement en gaz d'inventaire que vous choisissiez.

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

- Si vous voulez choisir une nouvelle option et que vous achetez actuellement votre gaz d'inventaire à Centra, vous pouvez autoriser un intermédiaire à vous représenter en concluant avec ce dernier une entente de représentation. Votre intermédiaire avertira ensuite Centra et votre nouvelle entente entrera en vigueur à la première occasion, généralement dans les deux mois suivant la signature du contrat.

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

Où trouver un intermédiaire

Certains intermédiaires font de la publicité, d'autres proposent leurs services de porte à porte, d'autres encore vous enverront des renseignements par la poste. Ni la Régie des services publics du Manitoba, ni Centra ne peuvent recommander d'intermédiaire au public; cependant, la Régie des services publics tient une liste de tous les intermédiaires qui sont autorisés à négocier au Manitoba et qui sont inscrits à la Régie. Vous pourrez vous procurer un exemplaire de cette liste en téléphonant à la Régie (204-945-2638). Certains intermédiaires figurent également dans les Pages jaunes.

Conseils

En tant que consommateur de gaz naturel, vous avez la possibilité de choisir votre fournisseur de gaz d'inventaire. Prenez le temps qu'il faut pour bien étudier toutes les options qui vous sont offertes et comparer les offres des différents intermédiaires et de Centra. Posez des questions. Avant de signer une entente ou un contrat qui vous est proposé, lisez-le attentivement afin d'en comprendre toutes les conditions.

AUTRES CONSIDÉRATIONS

Outre les risques mentionnés ci-dessus, si vous choisissez le Service de transport de l'Ouest, vous encourez deux autres risques :

1. Risques reliés à l'entente

Pour bénéficier du Service de transport de l'Ouest, vous devrez signer une entente avec l'intermédiaire. Cette entente est un contrat légal qui autorise l'intermédiaire à négocier l'achat de gaz d'inventaire et son approvisionnement en votre nom; donc, assurez-vous de comprendre toutes vos obligations au moment de signer l'entente. Ces obligations pourraient comprendre le paiement à l'intermédiaire des frais encourus en votre nom, le paiement du gaz prêté à l'intermédiaire par Centra Gas, et le remboursement d'autres frais encourus par l'intermédiaire. Ces obligations pourraient également inclure les frais encourus par Centra pour respecter son engagement d'approvisionnement de l'intermédiaire en votre nom.

2. Risques de rupture d'approvisionnement

Assurez-vous que l'intermédiaire avec lequel vous traitez a bonne réputation et vérifiez ses antécédents. Si votre intermédiaire est dans l'impossibilité de vous fournir votre gaz en raison de problèmes temporaires ou permanents de production, de transport ou en raison de difficultés financières, Centra Gas, grâce à ses services de soutien ou ses services temporaires, fera l'impossible pour vous fournir le gaz naturel dont vous avez besoin. Quoique ce type de situation ne soit

pas fréquent, on a déjà vu, au Manitoba et en Ontario, des intermédiaires cesser d'approvisionner leurs clients résidentiels en gaz d'inventaire. Si ceci se produisait, le tarif de votre gaz d'inventaire pourrait être plus élevé que le prix sur lequel vous vous étiez entendus et que le prix réglementé de Centra, pendant une période allant jusqu'à 90 jours.

À TITRE DE CONSOMMATEUR, COMMENT SUIS-JE PROTÉGÉ?

Le meilleur moyen de vous protéger est d'être un consommateur bien informé. Les consommateurs sont protégés par un code d'éthique de l'industrie, qui a été adopté par tous les intermédiaires exerçant leur activité au Manitoba. Demandez-en un exemplaire à votre intermédiaire. Ce code décrit les méthodes de commercialisation acceptables et prévoit un mécanisme de résolution des différends qui surviennent entre consommateurs et intermédiaires. Le code d'éthique est résumé dans l'énoncé des droits du consommateur que vous remettra votre intermédiaire.

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

COMMENT OBTENIR PLUS DE RENSEIGNEMENTS?

Les prix et les caractéristiques offertes varient d'un intermédiaire en gaz naturel à l'autre. Pour toute précision sur les prix en vigueur, les caractéristiques et les options, communiquez directement avec les négociants en gaz.

Si vous faites affaire avec un intermédiaire et si vous avez des questions sur votre gaz d'inventaire ou sur le service que vous fournit votre négociant, le nom et le numéro de téléphone de votre négociant figurent sur la facture mensuelle que Centra vous envoie.

Si vous achetez votre gaz d'inventaire à Centra ou si vous avez des questions sur d'autres éléments de votre facture, vous devez vous adresser à Centra, dont le numéro de téléphone figure également sur votre facture mensuelle.

Renseignez-vous sur ce qui suit :

- Quels sont les choix qui répondent le mieux à vos besoins en matière de tarifs et de conditions (durée de l'entente)?
- Le renouvellement est-il automatique et comment est-il effectué?
- Quelles sont les conditions de changement d'option à une date ultérieure ou de résiliation de l'entente? Y a-t-il une pénalité à payer?
- Les frais de l'intermédiaire et les frais administratifs sont-ils inclus dans le prix proposé ou devez-vous payer un supplément?
- Si une remise ou un rabais est offert, comment est-il calculé et quand le recevrez-vous de l'intermédiaire?
- Le contrat que vous vous apprêtez à signer est-il le reflet fidèle de tous les détails de l'offre de l'intermédiaire?

- Votre intermédiaire peut-il vous transférer ou confier votre contrat à un autre intermédiaire?

W:\ccapub\Wp\GAS\BROKER\Guide to the Purchase of Natural Gas in MB - French.doc