

Guide d'achat du gaz naturel au Manitoba

Comprendre votre approvisionnement en gaz naturel

À titre de consommateur de gaz naturel au Manitoba, vous disposez de diverses options d'achat pour votre résidence ou votre entreprise. Le présent guide fournit des renseignements qui vous aideront à comprendre vos options d'approvisionnement en gaz naturel et à choisir celle qui vous convient le mieux.

Le gaz naturel est une marchandise qui est achetée et vendue sur des marchés hautement concurrentiels qui sont soumis aux forces de l'offre et de la demande. Le prix du gaz naturel fluctue ainsi de jour en jour.

Au Manitoba, vous pouvez acheter votre gaz naturel de deux façons :

1. auprès de Centra Gas Manitoba Inc. (Centra Gas), une filiale de Manitoba Hydro, à un tarif variable qui est révisé chaque trimestre et approuvé par la Régie des services publics du Manitoba;
2. auprès d'un négociant en gaz naturel indépendant ou de Manitoba Hydro, par l'entremise de sa filiale Centra Gas, aux termes d'un contrat à tarif fixe et à durée déterminée.

Quel que soit votre fournisseur, le gaz naturel que vous utilisez est transporté par un vaste réseau de gazoducs qui l'achemine jusqu'aux installations de distribution de Centra Gas. L'entreprise livre ensuite le gaz naturel à votre résidence ou à votre entreprise au moyen de son propre réseau de gazoducs et d'équipements.

Les coûts de ces produits et services figurent sur votre facture mensuelle de gaz, qui comprend les éléments suivants.

Frais de gaz naturel

Les **frais de gaz naturel** représentent le coût du produit fourni par la filiale Centra Gas de Manitoba Hydro ou par un négociant indépendant. Ces frais figureront sur votre facture, que vous achetiez votre gaz naturel à un tarif trimestriel variable auprès de Centra Gas ou que vous vous approvisionnez aux termes d'un contrat à tarif fixe et à durée déterminée auprès d'un négociant indépendant ou de Centra Gas. Votre choix de fournisseur a une incidence sur le tarif que vous paierez pour obtenir votre gaz naturel.

Frais de livraison

Les **frais de livraison** représentent la somme des coûts de transport du gaz naturel jusqu'au Manitoba et des coûts de distribution ultérieure de ce produit jusqu'à votre résidence ou votre entreprise. Ces coûts comprennent les frais d'utilisation des gazoducs qui

n'appartiennent pas à Centra Gas, les frais de stockage du gaz naturel, les frais d'exploitation des installations et des gazoducs qui appartiennent à Centra Gas, les frais d'exploitation et d'entretien du réseau de gazoducs de Centra Gas et les frais afférents à d'autres services dont vous profitez. Ces frais figureront sur votre facture, que vous signiez ou non un contrat d'achat de gaz naturel à tarif fixe..

Redevance de base

La **redevance de base** est un montant mensuel fixe qui représente une portion de ce qu'il en coûte pour relier votre résidence ou votre entreprise au réseau de distribution de gaz naturel. Elle ne varie pas selon la quantité de gaz consommée. La redevance de base permet de couvrir certains coûts tels que l'entretien des compteurs et des gazoducs souterrains ainsi que les frais liés à la lecture des compteurs, à la facturation et à la tenue des dossiers. Ces frais figureront sur votre facture, que vous signiez ou non un contrat d'achat de gaz naturel à tarif fixe.

Pour la plupart des clients, les frais de gaz naturel représentent la portion la plus importante de leur facture annuelle moyenne de gaz. Les frais de livraison et la redevance de base sont tous indiqués sur la facture de gaz mensuelle, et les tarifs de ces éléments varient à l'occasion, selon les ordonnances de la Régie. Quel que soit votre fournisseur de gaz naturel – négociant indépendant ou Centra Gas –, vous continuerez de payer le tarif approuvé par la Régie pour ces éléments.

Qui fait quoi?

Rôle de Centra Gas, filiale de Manitoba Hydro

La filiale Centra Gas de Manitoba Hydro est une société de services publics réglementée qui vend et livre du gaz naturel et qui offre des services connexes à tous les consommateurs de gaz naturel. L'entreprise prendra la relève pour livrer le gaz naturel à titre de fournisseur de dernier recours si le négociant en gaz naturel d'un client n'est pas en mesure d'approvisionner ce dernier.

Rôle des négociants en gaz naturel indépendants

Les négociants en gaz naturel sont des entreprises privées indépendantes qui vendent du gaz naturel (c'est-à-dire qui fournissent le produit sans assurer son acheminement) à des tarifs fixes à long terme. Ils concluent des contrats à tarif fixe dont la durée varie de un à cinq ans. Les contrats sont offerts tant aux consommateurs résidentiels qu'aux entreprises.

Les négociants doivent obtenir une licence de la Régie avant de commencer à conclure des contrats de vente de gaz naturel au Manitoba.

Rôle de la Régie des services publics du Manitoba

La Régie des services publics est un organisme provincial qui réglemente la plupart des services publics au Manitoba. Elle réglemente les options tarifaires proposées par la filiale Centra Gas de Manitoba Hydro ainsi que les tarifs des autres services qu'offre cette filiale à tous les consommateurs de gaz naturel.

La Régie accorde des licences aux négociants en gaz naturel et surveille leurs activités de commercialisation. Les négociants doivent respecter un code de conduite approuvé par la Régie.

La Régie ne réglemente pas les tarifs que facturent les négociants pour l'achat de gaz naturel.

Quelles sont les options d'achat du gaz naturel?

Vous pouvez choisir votre fournisseur de gaz naturel et l'option tarifaire qui vous convient le mieux.

1. Acheter votre gaz naturel à un négociant indépendant

Vous pouvez choisir de signer un contrat d'achat de gaz naturel auprès d'un négociant indépendant à un tarif fixe convenu par mètre cube et pour un nombre d'années déterminé (de un à cinq ans).

Si vous décidez d'acheter votre gaz à un négociant, votre service d'approvisionnement en gaz naturel ne sera pas interrompu. Manitoba Hydro, par l'entremise de sa filiale Centra Gas, continuera de vous livrer le gaz naturel, tout comme l'entreprise le fait actuellement en utilisant les mêmes gazoducs et le même compteur. Centra Gas vous enverra une facture de gaz mensuelle pour le coût total du gaz consommé, y compris les frais du négociant, s'il y a lieu. Votre facture indiquera séparément la redevance de base et les frais de livraison de la filiale Centra Gas de Manitoba Hydro, d'une part, et les frais d'achat du produit auprès du négociant, d'autre part. Le nom et le numéro de téléphone sans frais du négociant en gaz naturel figureront dans la rubrique réservée au gaz naturel. Vous continuerez d'effectuer vos paiements à Manitoba Hydro.

2. Acheter votre gaz naturel à la filiale Centra Gas de Manitoba Hydro

Vous pouvez aussi choisir d'acheter votre gaz naturel à la filiale Centra Gas de Manitoba Hydro, qui vous propose diverses options tarifaires. Tous les tarifs facturés par cette filiale pour le gaz naturel sont réglementés par la Régie.

Contrat à tarif fixe

La filiale Centra Gas de Manitoba Hydro offre des contrats d'achat de gaz naturel à tarif fixe et à durée déterminée. Vous pouvez choisir de signer un contrat avec l'entreprise pour acheter votre gaz naturel à un tarif convenu par mètre cube pour une période déterminée (habituellement un, trois ou cinq ans). Si vous choisissez cette option, le tarif indiqué dans votre contrat figurera sous la rubrique du gaz naturel de votre facture de Manitoba Hydro.

Tarif trimestriel variable

Si vous ne choisissez pas de signer un contrat à tarif fixe avec la filiale Centra Gas de Manitoba Hydro ou avec un négociant en gaz naturel indépendant, vous adoptez automatiquement l'option des tarifs trimestriels variables. Centra Gas de Manitoba Hydro est la seule entreprise à offrir cette option. Vous n'avez pas à signer un contrat pour obtenir ce service.

Aux termes de cette option, les tarifs du gaz naturel sont révisés et rajustés tous les trois mois par la Régie afin de mieux refléter la valeur marchande du gaz naturel. Cette valeur marchande correspond à ce que vous payez, sans majoration ni profit. Si vous achetez votre gaz naturel à Centra Gas, c'est ce nom qui apparaîtra sur votre facture de gaz, dans la rubrique réservée au gaz naturel.

Quel que soit votre fournisseur de gaz naturel, vous pouvez vous inscrire au Régime de paiements égaux de Manitoba Hydro. Cela vous permettra d'établir un budget et de plafonner vos factures de gaz naturel.

Comment puis-je choisir l'option qui me convient le mieux?

L'option qui vous convient le mieux est celle qui comble le plus vos besoins particuliers. Chaque option comporte des avantages et des risques. Pour faire votre choix, vous devez examiner les tarifs et la période durant laquelle ils demeureront en vigueur, les modalités du contrat, votre consommation de gaz naturel, les conditions du marché gazier et votre propre tolérance au risque.

En signant un contrat à tarif fixe et à durée déterminée, vous acceptez d'acheter votre gaz naturel à un tarif fixe pendant un à cinq ans. Le montant que vous payez au cours de la période choisie peut être plus ou moins celui que vous aurait facturé Centra Gas de Manitoba Hydro aux termes d'un tarif trimestriel variable et réglementé pour la même période. Le montant sera fonction de la valeur marchande future du gaz naturel.

Aux termes d'un contrat à tarif fixe, le tarif demeure le même pendant une certaine période, mais il n'y a aucune garantie que vous ferez des économies.

Quelques points à considérer avant de signer un contrat d'achat de gaz naturel

- Comment le tarif du contrat se compare-t-il au tarif trimestriel variable? Prenez le temps d'examiner et de comparer le tarif du contrat avec les tarifs trimestriels variables courants et historiques que facture Centra Gas de Manitoba Hydro.
- Pendant combien de temps voulez-vous être assujéti au tarif du contrat?
- Qu'arrive-t-il si vous déménagez?
- Pouvez-vous annuler votre contrat?
- Y a-t-il des frais d'annulation?

Un contrat d'achat de gaz naturel ne s'applique qu'à une partie de votre facture de gaz naturel totale. Vous devrez continuer de payer d'autres frais à Centra Gas de Manitoba Hydro, que vous signiez un contrat d'achat ou non.

Quand puis-je changer de fournisseur ou d'option tarifaire?

Si vous profitez déjà du service de gaz de la filiale Centra Gas de Manitoba Hydro à taux trimestriel variable, vous pouvez conclure un contrat à tarif fixe avec un négociant en gaz naturel indépendant ou avec Centra Gas de Manitoba Hydro en tout temps. Si vous signez un contrat avec un négociant indépendant, ce dernier en informera Centra Gas de Manitoba Hydro, et votre contrat entrera en vigueur à la première occasion, ce qui pourrait prendre un maximum de 90 jours. Centra Gas de Manitoba Hydro vous fera parvenir une lettre de confirmation qui comprendra les détails de votre contrat.

Si vous avez déjà conclu un contrat à tarif fixe avec un négociant indépendant ou Centra Gas de Manitoba Hydro, les modalités du contrat déterminent – et peuvent limiter – la période pendant laquelle vous pouvez changer de fournisseur ou d'option tarifaire. Si vous avez des questions au sujet de votre contrat, communiquez avec votre fournisseur de gaz naturel en composant le numéro de téléphone indiqué sur votre facture mensuelle de gaz naturel.

Comment puis-je trouver un négociant en gaz naturel indépendant?

Les négociants en gaz naturel peuvent annoncer leurs services, envoyer un agent à votre domicile, vous poster directement de l'information, tenir un site Web ou communiquer avec vous par téléphone. Bien que ni Centra Gas de Manitoba Hydro ni la Régie ne puissent vous recommander un négociant en gaz naturel, la Régie tient à jour une liste de tous les négociants auxquels elle a octroyé une licence. Vous pouvez obtenir une copie de cette liste en communiquant avec la Régie par téléphone au 204 945-2638 ou au 1 866 854-3698 (sans frais) ou en consultant le site www.pub.mb.ca. Vous pouvez aussi trouver quelques négociants en gaz naturel en consultant les Pages Jaunes.

Comment un négociant en gaz naturel indépendant peut-il communiquer avec moi?

La Régie des services publics a approuvé les canaux de commercialisation suivants.

a) Vente par démarchage

Les négociants en gaz naturel peuvent vous visiter à votre résidence ou à votre entreprise pour vous proposer l'achat d'un contrat de gaz naturel. Si vous décidez que vous voulez acheter votre gaz naturel à un négociant à la suite d'une vente par démarchage, vous devez d'abord signer un document d'intention d'achat. Le négociant doit attendre 48 heures après la signature d'un tel document avant de vous remettre la copie d'un contrat à signer. Le contrat devient valide après avoir été signé et retourné au négociant. Le document d'intention d'achat et le contrat doivent être signés par la ou les personnes dont le nom figure sur la facture de Manitoba Hydro. Vous n'êtes pas obligé de signer un contrat même si vous signez un document d'intention d'achat. Même si le négociant utilise la signature électronique pour ses ventes par démarchage, vous conservez la possibilité de signer des versions sur papier de tous les documents (intention d'achat, communication de renseignements, comparaison des tarifs et contrat). Une copie électronique de ces documents, portant la signature électronique du négociant, vous sera envoyée pour vos dossiers.

b) Démarchage téléphonique

Les négociants en gaz naturel peuvent avoir recours au télémarketing, mais ils doivent se conformer aux protocoles établis par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) ainsi qu'à toute autre exigence imposée par la Régie. Les appels de sollicitation téléphonique et les communications connexes doivent s'adresser à la

ou aux personnes dont le nom figure sur la facture de Manitoba Hydro. Les communications doivent être enregistrées et conservées par le négociant. Si vous décidez d'acheter votre gaz naturel à un négociant à la suite d'un démarchage téléphonique, vous devez d'abord lui signifier votre intention de procéder à cet achat. Si vous indiquez votre intention d'achat au téléphone, le négociant doit attendre 48 heures avant de vous remettre la copie d'un contrat à signer. Le contrat devient valide après avoir été signé et retourné au négociant. Vous n'êtes pas obligé de signer un contrat même si vous avez signifié votre intention d'acheter votre gaz naturel auprès d'un négociant.

c) Vente électronique (Internet)

Vous pouvez communiquer avec un négociant en gaz naturel en vous rendant sur son site Web. Les achats en ligne doivent être effectués par la ou les personnes dont le nom figure sur la facture de Manitoba Hydro. Si vous décidez d'acheter votre gaz naturel à un négociant à la suite d'une vente électronique, vous devez d'abord lui signifier votre intention de procéder à cet achat. Si vous indiquez votre intention d'achat par voie électronique, le négociant doit encore attendre 48 heures avant de vous faire parvenir une copie électronique du contrat pour votre approbation. Vous n'êtes pas obligé d'accepter ce contrat même si vous avez signifié votre intention d'acheter votre gaz naturel auprès d'un négociant. Nous vous recommandons d'imprimer le contrat que vous avez conclu.

d) Sollicitation postale

Les contrats conclus dans le cadre d'un envoi de documents par le négociant en gaz naturel doivent porter la signature de la ou des personnes dont le nom figure sur la facture de Manitoba Hydro.

Qu'arrive-t-il après la signature d'un contrat de gaz naturel?

Après la conclusion de votre contrat, la filiale Centra Gas de Manitoba Hydro vous enverra une lettre pour vous confirmer que vous avez accepté un contrat à tarif fixe offert par un négociant en gaz naturel. La lettre indiquera le tarif que vous avez accepté de payer aux termes du contrat et précisera également la période durant laquelle vous pouvez annuler votre contrat sans avoir à payer une pénalité ou des frais d'annulation.

Une fois l'an, votre négociant en gaz naturel vous fera parvenir un avis d'information annuel qui précise le nombre d'années restantes de votre contrat, le tarif prévu au contrat pour l'achat de gaz naturel, le tarif trimestriel variable courant et réglementé facturé par Centra Gas de Manitoba Hydro, les frais maximaux d'annulation de votre contrat et les coordonnées du négociant.

Que dois-je faire si je veux annuler mon contrat de gaz naturel?

La Régie a établi une période d'annulation pendant laquelle vous pouvez annuler votre contrat de gaz naturel sans pénalité ni frais d'annulation si vous êtes un consommateur résidentiel ou un autre petit consommateur de gaz (5 000 mètres cubes ou moins de gaz naturel par année). La période va de la date d'acceptation du contrat jusqu'au 30^e jour qui suit la date de la première facture qui comprend les frais d'achat de gaz naturel de votre négociant prévus aux termes de votre contrat.

Si vous voulez annuler votre contrat sans payer une pénalité ou des frais d'annulation, vous devez communiquer avec votre négociant en gaz naturel avant la fin de la période d'annulation.

Si vous décidez d'annuler votre contrat après la période d'annulation, vous devrez peut-être payer des frais d'annulation. Les frais maximaux que peut facturer un négociant en gaz naturel à un consommateur résidentiel ou à un autre petit consommateur de gaz doivent être approuvés par la Régie; ils seront indiqués sur votre contrat de gaz naturel.

Si vous vendez vos locaux approvisionnés en gaz naturel aux termes d'un contrat de gaz naturel ou que vous en déménagez de manière permanente, le contrat sera annulé automatiquement. Vous n'aurez pas à payer de frais d'annulation, de pénalités ou d'autres frais à votre fournisseur de gaz naturel.

À titre de consommateur, quelle est ma protection?

Votre meilleure protection est l'information qui se trouve à votre disposition. Les consommateurs sont protégés par le code de conduite de l'industrie qui s'applique à tous les négociants en gaz naturel en activité au Manitoba. Les signataires d'un contrat à tarif fixe avec Centra Gas de Manitoba Hydro sont protégés par la norme de conduite de Centra Gas. Ces documents définissent les pratiques de commercialisation acceptables et comprennent un processus de règlement des différends qui peuvent survenir entre les consommateurs et les négociants en gaz naturel.

Demandez à votre négociant de vous remettre une copie du code de conduite. Vous pouvez aussi consulter ce document et la norme de conduite de Centra Gas sur le site www.pub.gov.mb.ca (en anglais seulement).

Si vous avez des préoccupations au sujet des modalités d'approvisionnement en gaz naturel offertes par un négociant, vous devriez communiquer directement avec lui. Si ce dernier ne répond pas à vos préoccupations

de manière satisfaisante, le processus de règlement des différends administré par la Régie peut fournir une résolution rapide et impartiale de votre problème.

Que puis-je faire si mon négociant est dans l'impossibilité de respecter ses obligations?

S'il est dans l'impossibilité de vous fournir votre gaz naturel en raison de difficultés financières ou de problèmes temporaires ou permanents liés à ses propres ententes d'approvisionnement, votre négociant sera en situation de défaut, ce qui mettra fin à votre contrat. La filiale Centra Gas de Manitoba Hydro, grâce à ses services de soutien ou à ses services temporaires, deviendra immédiatement votre fournisseur de gaz naturel, et vous paierez le tarif trimestriel variable actuellement approuvé par la Régie pour l'achat de votre gaz naturel, lequel tarif pourrait être supérieur ou inférieur au tarif fixe que vous aviez conclu avec votre négociant. 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 naturel.

Où puis-je obtenir plus d'information?

Pour obtenir des renseignements sur les différents aspects de votre service de gaz naturel, les options et les tarifs courants, communiquez avec :

- votre négociant en gaz naturel;
- la filiale Centra Gas de Manitoba Hydro;
- la Régie des services publics, en ligne à l'adresse www.pubmanitoba.ca ou par téléphone au 204 945-2638 ou au 1 866 854-3698 (sans frais).

Si vous avez des questions au sujet de vos modalités d'approvisionnement en gaz naturel ou du service qui vous est offert, communiquez avec votre négociant en gaz naturel. Vous trouverez ses coordonnées sur votre facture de Manitoba Hydro.