

**CODE DE CONDUITE
POUR LES AGENTS DE
COMMERCIALISATION DE GAZ**

**Règlement fait au titre de la partie 6 de
la *Loi sur la distribution du gaz* de 1999**

Commission des entreprises de service public du Nouveau-Brunswick

TABLE DES MATIÈRES

1.0	INTRODUCTION	1
1.1	Définitions.....	1
1.2	Interprétation du code	2
1.3	Objet du code	3
1.4	Prise d'effet.....	3
2.0	NORMES ET PRINCIPES	3
2.1	Pratiques commerciales équitables	3
2.2	Identification	5
2.3	Information à être maintenue par un agent de commercialisation de gaz.....	5
2.4	Confidentialité des renseignements au sujet des consommateurs.....	6
2.5	Conditions des offres.....	7
2.6	Contrats	7
2.7	Renouvellements de contrats.....	8
2.8	Cessation, vente ou transfert des contrats.....	9
2.9	Processus de règlement des plaintes des consommateurs.....	9
2.10	Infractions au code	9

1.0 INTRODUCTION

1.1 Définitions

Dans le présent code, à moins que le contexte n'implique une autre signification :

« **Loi** » réfère à la *Loi sur la distribution du gaz de 1999* telle qu'amendée de temps à autre :

« **contrat d'agence** » réfère à un contrat ou un arrangement sous lequel un consommateur retient, en qualité d'agent du consommateur, les services d'une personne qui s'occupe des affaires commerciales ou qui est engagée dans l'achat de gaz, et « **agence** » a la signification correspondante ;

« **agent** » réfère à un représentant qui est considéré du point de vue du droit comme représentant une autre partie de façon à pouvoir lier cette partie juridiquement ;

« **Commission** » réfère à la Commission des entreprises de service public constituée en vertu de la *Loi sur les entreprises de service public* ;

« **courtier** » réfère à un individu agissant en qualité d'intermédiaire indépendant qui obtient l'autorisation de recevoir ou de rechercher des biens ou des services. Agissant dans le cadre de ses pouvoirs, il lie la partie qui l'a embauché. Normalement, il ne devient pas partie au contrat et, en conséquence, il ne peut poursuivre ni être poursuivi en rapport avec le contrat, sous réserve d'avoir pleinement informé ses clients et de leur avoir divulgué l'information complète.

« **certificat** » réfère à un certificat d'agent de commercialisation de gaz émis en vertu de la Loi et « **certifié** » ou « **accrédité** » a une signification correspondante ;

« **Code** » réfère au présent Code de conduite pour les agents de commercialisation de gaz ;

« **consommateur** » réfère à une personne qui ne consomme pas plus de 400 gigajoules de gaz par année ;

« **renseignements au sujet des consommateurs** » réfère à l'information relative à un consommateur spécifique obtenue par un agent de commercialisation de gaz ou son vendeur au cours du processus de vente ou d'offre de gaz au consommateur, et ceci comprend les renseignements obtenus sans le consentement du consommateur ;

« **jour** » réfère à un jour civil ;

« **gaz** » réfère à tout hydrocarbure ou mélange d'hydrocarbures qui est à l'état gazeux à 15 degrés Celsius à une pression absolue de 101,325 kilopascals ;

« **distributeur de gaz** » réfère à une personne possédant, exploitant, dirigeant ou contrôlant un système de distribution de gaz et qui a obtenu une franchise générale

ou une franchise de producteur local de gaz en vertu de la Loi pour fins de distribution de gaz à des clients de la province ;

« **agent de commercialisation de gaz** » réfère à une personne qui détient un certificat émis par la Commission vertu de l'article 61 de la Loi et qui

(a) vend ou offre du gaz à un consommateur ou

(b) agit en qualité d'agent ou de courtier pour quelqu'un qui vend du gaz à un consommateur ou

(c) agit ou offre d'agir en tant qu'agent ou courtier pour un consommateur en vue de l'achat de gaz ; et « **commercialisation du gaz** » a une signification correspondante ;

« **par écrit** » englobe communication écrite, télécopie ou communication électronique ou tout autre moyen semblable de communication considéré comme juridiquement contraignant dans la province du Nouveau-Brunswick, et « **écrit(e)** » possède une signification correspondante ;

« **marketing** », pour les fins du présent Code, signifie soumettre une offre à l'examen du consommateur et est caractérisé par des activités de vente porte à porte, de télémarketing et tout autre moyen par lequel un agent de commercialisation de gaz ou son vendeur interagit directement avec un consommateur ;

« **offre** » réfère à une proposition de passer un contrat ou une entente d'agence ou toute autre forme ou combinaison d'ententes avec un consommateur existant relative à la vente de gaz ;

« **lieux** » réfère à l'édifice ou la portion de l'édifice qui reçoit du gaz par le biais d'un seul compteur ;

« **règlement** » réfère à un règlement en vertu de la Loi ;

« **vendeur** » réfère à une personne employée par, ou qui autrement fait du marketing au nom de, un agent de commercialisation de gaz ou qui présente des arguments dans le but de faire des ventes de gaz ou de passer des contrats d'agence avec les consommateurs ; et

« **tierce partie** » réfère, en ce qui a trait à un agent de commercialisation de gaz, à une personne autre que l'agent de commercialisation de gaz et comprend les autres agents de commercialisation de gaz, consommateurs et autres personnes.

1.2 Interprétation du code

Sauf définition contraire dans le présent Code, les mots et les phrases auront la signification qui leur est attribuée dans la Loi. Rien dans le présent Code n'altérera ou ne modifiera les conditions d'un certificat d'agent de commercialisation de gaz. En cas de conflit entre les conditions apparaissant dans un certificat et le présent Code, les conditions du certificat prévaudront. Les en-têtes sont pour de simples raisons de commodité et n'affecteront pas l'interprétation du Code. Les mots qui appellent le singulier incluent le pluriel et *inversement*, et les mots qui appellent les genres incluent le masculin, le féminin et le neutre.

1.3 Objet du code

Le présent Code établit les normes minimales selon lesquelles un agent de commercialisation de gaz peut vendre ou offrir du gaz à un consommateur ou agit en qualité d'agent ou de courtier en matière de vente ou d'offre de vente de gaz. La Commission peut exempter un agent de commercialisation de gaz de se conformer au présent Code, en tout ou en partie, sous réserve de conditions ou restrictions que pourra déterminer la Commission. De temps à autre, des amendements pourront être apportés au présent Code par la Commission en conformité avec la Loi.

1.4 Prise d'effet

Le présent Code a pris effet le 28 mars 2000 et est amendé de temps à autre.

2.0 NORMES ET PRINCIPES

2.1 Pratiques commerciales équitables

2.1.1 Rien de ce qui apparaît dans, ou de ce qui est fait sous, l'autorité du présent Code ne fait obstacle à l'obligation d'un agent de commercialisation de gaz et ses vendeurs de se conformer à la législation et aux règlements relatifs aux pratiques de marketing, de publicité et aux pratiques commerciales, 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 agent de commercialisation de gaz s'assurera que ses vendeurs adhèrent aux mêmes normes que celles, établies dans le présent Code, qui s'appliquent à l'agent de commercialisation de gaz.
- 2.1.3 Un agent de commercialisation de gaz procédera de la façon suivante lorsqu'il fera de la commercialisation ou qu'il fera une offre à un consommateur :
- (a) il s'identifiera immédiatement et de façon véridique face au consommateur ;
 - (b) il indiquera clairement que l'offre n'est pas faite par un distributeur de gaz, et il ne cherchera pas à induire un consommateur en erreur ou à créer de la confusion dans son esprit à propos de l'identité de l'agent de commercialisation de gaz ou à propos des marques de commerce du distributeur de gaz ou de ses concurrents ;
 - (c) il n'exercera pas de pression indue sur un consommateur ;
 - (d) il offrira suffisamment de temps pour qu'un consommateur puisse lire avec attention et sans intimidation tous les documents fournis ;
 - (e) il ne présentera pas d'arguments ou de déclarations ni ne donnera de réponse ou ne prendra aucune mesure qui soit fausse ou qui risquerait d'induire le consommateur en erreur à l'égard de tout terme sans une offre ;
 - (f) il ne fournira que des comparaisons pertinentes, exactes, vérifiables et véridiques ;
 - (g) il ne formulera verbalement aucun argument concernant les contrats, droits ou obligations à moins que lesdits arguments ne soient contenus dans l'offre écrite ;
 - (h) il s'assurera que toutes les descriptions et promesses faites dans le matériel promotionnel soient en conformité avec les conditions, situations et circonstances courantes ; et

- (i) il n'utilisera aucun imprimé dont le format ou d'autres caractéristiques visuelles pourraient vraisemblablement entraver physiquement la lisibilité ou la clarté des documents fournis aux consommateurs.

2.1.4 Un agent de commercialisation de gaz ne demandera pas à un distributeur de gaz de distribuer du gaz à un consommateur à moins que l'agent de commercialisation de gaz n'ait la permission écrite de le faire dudit consommateur.

2.1.5 Lorsque le marketing ou la publicité d'un agent de commercialisation de gaz fera valoir des arguments concernant la nature, la qualité et le prix du service de tout distributeur de gaz, l'agent de commercialisation prendra toutes les étapes raisonnables et appropriées afin de s'assurer que lesdits arguments sont exacts et équitables.

2.2 Identification

2.2.1 Un agent de commercialisation de gaz devra, au moment de faire de la commercialisation, utiliser le nom sous lequel l'agent de commercialisation de gaz détient son certificat, et toute référence au nom d'un vendeur dans toute publicité identifiera l'agent de commercialisation de gaz pour lequel agit ce vendeur.

2.2.2 Un agent de commercialisation de gaz fournira les renseignements suivants lorsqu'il fait sa commercialisation à un endroit autre que le lieu d'affaires de l'agent de commercialisation de gaz :

- (a) le nom sous lequel l'agent de commercialisation de gaz détient son certificat ;
- (b) le numéro de téléphone de l'agent de commercialisation de gaz ;
- (b) le nom du vendeur ; et
- (c) une photographie du vendeur, si celui-ci fait de la commercialisation porte à porte.

2.2.3 Un agent de commercialisation de gaz aura une adresse postale au Nouveau-Brunswick.

2.3 Information à être maintenue par un agent de commercialisation de gaz

2.3.1 Un agent de commercialisation de gaz maintiendra une liste des vendeurs qui agissent au nom dudit agent, et ladite liste sera fournie sur demande à la Commission.

2.3.2 Un agent de commercialisation de gaz conservera en filière :

- (a) une liste de ses consommateurs ;
- (b) le contrat complet avec chaque consommateur, par écrit, concernant l'achat de gaz auprès de l'agent de commercialisation de gaz ou permettant à l'agent de commercialisation de gaz d'acheter du gaz en qualité d'agent pour le consommateur, y compris la permission du consommateur de demander à un distributeur de gaz de distribuer du gaz au consommateur.

2.4 Confidentialité des renseignements au sujet des consommateurs

2.4.1 Un agent de commercialisation de gaz ne divulguera pas de renseignements au sujet des consommateurs à une tierce partie sans le consentement par écrit du consommateur, sauf lorsque les renseignements au sujet des consommateurs sont requis d'être divulgués :

- (a) pour fins de facturation et d'exploitation du marché ;
- (b) pour fins d'application de la loi ;
- (c) pour fins de conformité avec une prescription juridique ; ou
- (d) pour fins de traitement des comptes en souffrance des consommateurs qui ont été transférés à une agence de recouvrement de créances.

Rien dans le présent alinéa 2.4 ne pourra empêcher un agent de commercialisation de gaz de contracter un accord de commercialisation en commun avec une tierce partie dans le but de vendre des biens et services complémentaires aux consommateurs, à condition que l'agent de commercialisation de gaz obtienne par écrit un engagement de la tierce

partie visant à garder confidentiels tous les renseignements au sujet des consommateurs qu'il reçoit en raison de sa relation avec l'agent de commercialisation de gaz.

2.4.2 Les renseignements au sujet des consommateurs peuvent être divulgués lorsque l'information a été suffisamment globalisée de telle sorte que les renseignements individuels au sujet d'un consommateur ne puissent être raisonnablement identifiés.

2.4.3 Un agent de commercialisation de gaz n'utilisera pas les renseignements au sujet des consommateurs obtenus en vue d'une fin particulière à toute autre fin sans rapport sans le consentement écrit du consommateur.

2.5 Conditions contenues dans les offres

2.5.1 Les agents de commercialisation de gaz sont requis de fournir des offres aux consommateurs.

2.5.2 Une offre devra établir clairement le prix du gaz par gigajoule, les modalités de paiements, la période de temps durant laquelle le contrat sera en vigueur, le point de livraison, toutes les modalités et conditions de renouvellement, la date de début du contrat prévue et les conditions pour lesquelles la date de début pourrait ne pas être rencontrée, ainsi que l'information au sujet du processus de règlement des plaintes des consommateurs.

2.5.3 Une offre à un consommateur devra indiquer si elle se réfère à des lieux appartenant à, occupés ou contrôlés par, le consommateur pour la période spécifiée.

2.6 Contrats

2.6.1 Les agents de commercialisation de gaz ne concluront pas de contrat avec un consommateur qui soit incompatible avec l'offre faite au consommateur aboutissant au contrat, et ledit contrat devra contenir le prix du gaz par gigajoule.

2.6.2 Un agent de commercialisation de gaz ne conclura pas de contrat avec un consommateur qui aura une durée supérieure à cinq ans.

- 2.6.3 Chaque contrat passé entre un agent de commercialisation de gaz et un consommateur inclura une condition qui permettra au consommateur de résilier le contrat en donnant un avis dans les 10 jours suivant la passation du contrat sans que le consommateur n'ait à assumer de responsabilité à l'égard de tout dommage résultant de la résiliation :
- (a) en livrant personnellement ou en postant par envoi recommandé un avis de résiliation par écrit à une personne et une adresse spécifiée dans le contrat ; ou
 - (b) en expédiant, par transmission téléphonique, une télécopie d'un avis de résiliation par écrit à une personne et une adresse spécifiée dans le contrat.
- 2.6.4 Un agent de commercialisation de gaz informera le consommateur au sujet des dispositions de l'article 2.6.3 et fournira au consommateur un numéro de téléphone pour la réception de transmissions par télécopieur à la fois lors de la passation du contrat avec le consommateur et si le consommateur donne un avis verbal à l'effet qu'il désire résilier le contrat.
- 2.6.5 Un agent de commercialisation de gaz fournira au consommateur un exemplaire du contrat et de toute entente d'agence au moment de la passation du contrat ou de l'entente.
- 2.6.6 Un agent de commercialisation de gaz ne passera pas de contrat en qualité d'agent d'un consommateur dans les 10 jours après avoir été nommé comme agent du consommateur.
- 2.6.7 Lors de l'expiration d'un contrat, un agent de commercialisation de gaz notifiera le consommateur par écrit à propos de cette échéance au minimum 60 jours avant l'expiration du contrat.

2.7 Renouvellements de contrats

- 2.7.1 Un agent de commercialisation de gaz ne renouvellera pas un contrat avec un consommateur à moins que le contrat original ne contienne un droit de renouvellement et que le consommateur :

- (a) ne reçoive un avis préalable de renouvellement écrit et de ses modalités pas moins de 120 jours avant la date de renouvellement ;
et
 - (b) n'ait au minimum 30 jours à partir de la réception dudit avis et avant la date de renouvellement pour annuler celui-ci.
- 2.7.2 un contrat qui est renouvelé avec un consommateur sera compatible avec les modalités de renouvellement contenues dans le contrat original, à moins que le consommateur ne donne la permission par écrit d'appliquer des nouvelles modalités.
- 2.7.3 Nonobstant le paragraphe 2.7.2, un agent de commercialisation de gaz n'est pas requis d'obtenir d'un consommateur sa permission par écrit, si les modalités du renouvellement se limitent à l'extension du contrat durant une année ou moins. Si un contrat est renouvelé pour une période d'une année ou moins, un changement des prix peut également être fait sans la permission écrite d'un consommateur, à condition que le consommateur ait été informé du changement dans l'avis par écrit préalable et qu'il ait eu l'occasion d'annuler le renouvellement du contrat dans les 30 jours suivant la réception du premier avis faisant état du nouveau prix.
- 2.7.4 Un agent de commercialisation de gaz qui décide de quitter le marché et de ne pas renouveler les contrats doit en aviser les consommateurs dans les deux semaines suivant ladite décision. L'avis devra confirmer que l'agent de commercialisation remplira ses obligations de fournir du gaz pour la durée pleine et entière du contrat. L'avis devra également indiquer les noms et l'information personne-ressource de tous les fournisseurs de gaz qu'un consommateur pourra contacter pour faire des arrangements de fourniture de gaz, à la fin de son contrat actuel. Les agents de commercialisation sont toujours requis d'envoyer un avis d'expiration en conformité avec l'article 2.6.7.

2.8 Cession, vente ou transfert des contrats

- 2.8.1 Un agent de commercialisation de gaz ne cèdera ni ne vendra ni ne transférera autrement de contrat à une autre personne qui ne détient pas de certificat.

2.8.2 Dans les 30 jours suivant la cession, la vente ou le transfert d'un contrat à un autre agent de commercialisation de gaz, le consommateur affecté doit être notifié au sujet de l'adresse de service et du numéro de téléphone, de même que du processus de règlement des plaintes des consommateurs, si ceux-ci ont changé.

2.9 Processus de règlement des plaintes des consommateurs

2.9.1 Un agent de commercialisation de gaz est requis de tenter de résoudre toutes les plaintes et les demandes de renseignements des consommateurs avant de référer une plainte de consommateur ou une demande de renseignements à la Commission.

2.10 Infraction au Code

2.10.1 Au titre de la partie 5 de la Loi, le certificat d'un agent de commercialisation de gaz peut être suspendu ou révoqué si le détenteur du certificat ne se conforme pas au présent Code, tel qu'émis et amendé par la Commission de temps à autre au titre de la partie 6 de la Loi.

2.10.2 Une infraction au présent Code peut survenir au cours de l'incitation d'une personne à conclure une offre, même en l'absence de contrat.