

# Document d'information

1

## Ce que vous devez savoir avant d'accepter de renouveler ou de prolonger votre contrat de gaz naturel

- Si vous renouvelez ou prolongez votre contrat de gaz naturel, vous n'obtenez **aucune garantie de faire des économies**.
- Les agents de commercialisation sont des compagnies privées. Ils ne sont pas votre service public et ne sont pas associés à la Commission de l'énergie de l'Ontario, au gouvernement ou à un programme du gouvernement.
- Vous n'êtes pas obligé de renouveler ou de prolonger votre contrat de gaz naturel. Si vous informez votre agent de commercialisation que vous ne voulez pas renouveler ou prolonger votre contrat de gaz naturel, vous redeviendrez un abonné de votre service public lorsque votre contrat de gaz naturel prendra fin, et votre approvisionnement en gaz naturel ne sera pas interrompu.
- Le contrat de gaz naturel renouvelé ou prolongé concerne uniquement le gaz naturel que vous consommez. **Un contrat de gaz naturel peut également inclure des frais pour le transport, le stockage ou les deux.** Consultez le document de comparaison des prix pour vérifier si ces frais sont inclus dans le prix du contrat de gaz naturel ou si vous continuerez de les payer au service public au prix qu'il détermine.
- Vous **continuerez également de payer les Frais de livraison et les Frais d'abonné** que vous renouvelez ou prolongez ou non votre contrat de gaz naturel.
- Les détaillants peuvent modifier votre contrat de gaz naturel au moment de le renouveler ou de le prolonger. Ces modifications doivent être décrites dans la trousse de renouvellement ou de prolongation que l'agent de commercialisation vous a fait parvenir.
- La Commission de l'énergie de l'Ontario n'établit pas les prix offerts dans le contrat de gaz naturel renouvelé ou prolongé des agents de commercialisation.

2

## Comparez les prix

- L'agent de commercialisation doit vous donner un document séparé qui compare le prix du contrat de gaz naturel renouvelé ou prolongé qui vous est offert avec le prix actuellement exigé par votre service public.
- Si le prix de votre approvisionnement en gaz est établi par la Commission de l'énergie de l'Ontario, essayez la calculatrice de facture en ligne sur le site Web de la Commission ([www.ontarioenergyboard.ca](http://www.ontarioenergyboard.ca)) pour faire vos propres comparaisons de prix et estimer votre facture mensuelle totale.
- Vous pouvez communiquer avec votre service public pour obtenir de plus amples renseignements sur les prix du gaz.

3

## Connaissez vos droits

- **Avant d'accepter de renouveler ou de prolonger votre contrat de gaz naturel**, assurez-vous de bien le comprendre ainsi que le formulaire de renouvellement ou de prolongement.
- Conservez dans vos dossiers une copie de ce document d'information, le document connexe de comparaison des prix, le formulaire de renouvellement ou de prolongement, le contrat de gaz naturel renouvelé ou prolongé et toute la correspondance avec le détaillant.

4

## Que faire si vous changez d'avis?

- Si vous acceptez de renouveler ou de prolonger votre contrat de gaz naturel, vous pouvez annuler le renouvellement ou la prolongation dans les 14 jours suivants, sans payer de frais d'annulation. Vous redeviendrez un abonné de votre service public à la fin de votre contrat de gaz naturel et votre approvisionnement en gaz naturel ne sera pas interrompu.
  - Si vous renouvelez ou prolongez votre contrat de gaz naturel au téléphone, vous pouvez l'annuler dans les 14 jours suivant l'appel.
  - Si vous renouvelez ou prolongez votre contrat de gaz naturel en retournant une copie signée du formulaire de renouvellement ou de prolongation ainsi que du document d'information et de comparaison des prix, vous pouvez l'annuler dans les 14 jours suivant la date à laquelle vous avez envoyé les documents signés à l'agent de commercialisation.
- **Vous disposez également de 30 jours pour résilier votre contrat de gaz naturel renouvelé ou prolongé après avoir reçu votre deuxième facture en vertu du contrat de gaz naturel.** Vous devrez payer ces factures, mais vous n'aurez pas à payer de frais de résiliation. Vous retrouverez vos services publics de gaz naturel sans interruption du service.
- **Si vous annulez votre contrat de gaz naturel renouvelé ou prolongé après le délai, vous devrez peut-être payer des frais d'annulation.**

- **Le présent document d'information ne fait pas partie du contrat de gaz naturel renouvelé ou prolongé.** Il a été produit par la Commission de l'énergie de l'Ontario, un organisme de réglementation indépendant, afin de vous fournir des renseignements élémentaires concernant les contrats de gaz naturel et vos droits.
- Vous avez des questions concernant les contrats de gaz naturel ou les prix? Visitez le site Web de la Commission de l'énergie de l'Ontario ou communiquez avec notre Centre des relations avec les consommateurs. Tous les renseignements pour nous joindre figurent au verso.

**Je déclare avoir lu et compris le présent document d'information.**

Signature \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

**This document is also available in English.**

Ce document d'information peut également être disponible dans d'autres langues sur demande.



**Commission de  
l'énergie de l'Ontario**

**1-877-632-2727** (sans frais en Ontario)  
**416-314-2455** (dans la région du grand Toronto ou de l'extérieur de l'Ontario)

**consumerrelations@ontarioenergyboard.ca**  
**www.ontarioenergyboard.ca**

Renouvellements et prolongations de contrat