



Référence : *Commissaire de la concurrence c. Enbridge Services Inc.*, 2002 Trib. conc. 09

N° de dossier : CT2001008

N° de document du Greffe : 0008b

DANS L'AFFAIRE d'une demande d'ordonnance par consentement présentée par le commissaire de la concurrence sous le régime des articles 79 et 105 de la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, c. C-34;

ET DANS L'AFFAIRE de certaines pratiques d'agissements anti-concurrentiels de la part d'Enbridge Services Inc. sur certains marchés de la province de l'Ontario;

ET DANS L'AFFAIRE d'un abus de position dominante dans la fourniture de chauffe-eau au gaz naturel, ordinaires ou à évacuation mécanique, à usage non commercial, et dans la prestation des services connexes, sur certains marchés de la province de l'Ontario.

ENTRE :

**Le commissaire de la concurrence**  
(demandeur)

et

**Enbridge Services Inc.**  
(défenderesse)

Date de l'audience : 20020220

Membres : Le juge McKeown (Président),  
L.P. Schwartz et G. Solursh

Date de l'ordonnance : 20020220

Ordonnance signée par : Le juge McKeown



**ORDONNANCE PAR CONSENTEMENT**

[1] VU la demande présentée par le commissaire de la concurrence (le « commissaire ») en vertu des articles 79 et 105 de la *Loi sur la concurrence* (la « Loi »), L.R.C. 1985, c. C-34, modifiée, visant l'obtention d'une ordonnance par consentement interdisant à Enbridge Services Inc. (« ESI ») de se livrer à certains agissements anti-concurrentiels et remédiant à la situation anti-concurrentielle créée par ces agissements;

[2] AYANT LU l'avis de demande daté du 17 décembre 2001, le résumé des motifs et des faits substantiels, le résumé d'impact de l'ordonnance par consentement, le projet d'ordonnance par consentement et le consentement des parties déposés dans la présente affaire;

[3] COMPTE TENU DU FAIT QUE le commissaire et la défenderesse en sont venus à une entente qui trouve son expression dans le projet d'ordonnance par consentement;

[4] COMPTE TENU DU FAIT QUE le commissaire se déclare convaincu, sur la base des considérations formulées dans le résumé d'impact de l'ordonnance par consentement, que les mesures correctives qui y sont prévues, permettront, si elles sont entérinées par ordonnance, d'éliminer l'empêchement ou la diminution sensible de la concurrence dans la fourniture de chauffe-eau au gaz naturel ordinaires ou à évacuation mécanique à usage non commercial (les « chauffe-eau ») et dans la prestation des services connexes, imputable aux agissements anti-concurrentiels de la défenderesse;

[5] ÉTANT COMPRIS PAR les parties à la présente procédure que le commissaire a allégué certains faits substantiels dont la défenderesse n'admet pas en totalité l'existence, sans contester le résumé des motifs et des faits substantiels ni le résumé d'impact de l'ordonnance par consentement en ce qui a trait à la présente demande et à toute procédure engagée par le commissaire relativement à la présente ordonnance par consentement, y compris une demande de modification ou d'annulation fondée sur l'article 106 de la Loi;

[6] ET APRÈS AVOIR ENTENDU les avocats des parties au sujet de la présente demande;

LE TRIBUNAL ORDONNE CE QUI SUIT :

### **Définitions**

[7] Les définitions suivantes s'appliquent à la présente ordonnance :

- a) « chauffe-eau » S'entend des chauffe-eau au gaz naturel ordinaires ou à évacuation mécanique, à usage non commercial;
- b) « date d'entrée en vigueur » S'entend de la date du prononcé de l'ordonnance par consentement;
- c) « clients actuels » S'entend des clients qui louent des chauffe-eau d'ESI avant la mise en oeuvre par ESI des modalités de la présente ordonnance par consentement;

d) « nouveaux clients » S'entend des clients chez qui ESI a installé de nouveaux chauffe-eau loués après la mise en oeuvre par ESI des modalités de la présente ordonnance par consentement.

Il est précisé qu'un client cesse d'être un client actuel et devient un nouveau client pour l'application de la présente ordonnance si ESI remplace le chauffe-eau loué du client actuel après la date d'entrée en vigueur par un nouveau chauffe-eau et si le client conclut un nouveau contrat de location de chauffe-eau avec ESI conforme aux modalités et conditions de la présente ordonnance par consentement.

## **Généralités**

[8] À moins d'indications en sens contraire, la présente ordonnance s'applique aux clients actuels et aux nouveaux clients.

## **Débranchement et retour des chauffe-eau loués d'ESI**

[9] Les dispositions suivantes s'appliquent au débranchement et au retour des chauffe-eau loués d'ESI :

a) ESI n'empêchera pas des tiers de débrancher les chauffe-eau loués d'ESI ou, de les retourner si ces chauffe-eau sont débranchés d'une autre manière;

b) ESI désignera des lieux pour le retour par les tiers des chauffe-eau du programme de location d'ESI et ces lieux comprendront tous les bureaux de district de chauffage, ventilation et climatisation (« CVC ») d'ESI ainsi que les bureaux CVC des franchisés indépendants d'ESI (les « lieux de retour »), les retours étant acceptés au minimum de 8 h à 18 h du lundi au samedi. L'annexe A contient une liste des lieux de retour actuels. ESI peut changer les lieux de retour de temps à autre dans le cours de l'exploitation normale de son entreprise et peut désigner des lieux de retour additionnels, exploités par ESI ou par des tiers pour son compte;

c) lorsqu'un client notifie à ESI son intention de retourner un chauffe-eau loué d'ESI et qu'il y a un lieu de retour à une distance de 20 milles (32 kilomètres) de l'adresse du client, ESI permet au client de choisir l'une ou l'autre des options suivantes :

(i) faire débrancher le chauffe-eau par un tiers qualifié, titulaire d'un permis, puis retourner ou faire retourner (à ses frais) le chauffe-eau à un lieu de retour durant les heures normales d'ouverture;

(ii) demander à ESI de débrancher et d'enlever ou d'enlever le chauffe-eau à l'adresse du client, auquel cas ESI peut, sous réserve du sous-alinéa 9e)(iii), percevoir des frais de débranchement et d'enlèvement d'au plus 75 \$.

ESI peut également offrir au client l'option de conserver le chauffe-eau, auquel cas il incombe au client d'en disposer. Toutefois, le client n'est pas obligé d'accepter cette option;

d) lorsqu'un client notifie à ESI son intention de retourner un chauffe-eau loué d'ESI et qu'il n'y a pas de lieu de retour à une distance de 20 milles (32 kilomètres) de l'adresse du client, ESI permet au client de choisir l'une ou l'autre des options suivantes :

(i) faire débrancher le chauffe-eau par un tiers qualifié, titulaire d'un permis, puis retourner ou faire retourner (à ses frais) le chauffe-eau à un lieu de retour durant les heures normales d'ouverture;

(ii) demander à ESI de débrancher et d'enlever ou d'enlever le chauffe-eau, auquel cas ESI ne peut percevoir de frais de débranchement et d'enlèvement.

Dans un tel cas (c'est-à-dire lorsque le lieu de retour le plus proche se trouve à plus de 20 milles (32 kilomètres) de l'adresse du client), ESI peut également offrir au client l'option de conserver le chauffe-eau, auquel cas il incombe au client d'en disposer. Toutefois, si le client ne veut pas accepter cette option, ESI doit enlever le chauffe-eau (ainsi qu'il est prévu au sous-alinéa 9d)(ii));

(e) lorsqu'un client du programme de location de chauffe-eau demande à ESI de débrancher et d'enlever ou d'enlever seulement un chauffe-eau loué d'ESI :

(i) ESI fournira ce service dans un délai de deux (2) semaines à compter de la réception de la demande;

(ii) ESI ne facturera pas à ses clients du programme de location de chauffe-eau des frais de location additionnels après les frais afférents au mois pendant lequel l'enlèvement a eu lieu;

(iii) si l'enlèvement n'est pas effectué dans un délai de deux (2) semaines à compter de la demande du client, ESI ne pourra facturer les frais de débranchement et d'enlèvement ou d'enlèvement de 75 \$ qui seraient autrement applicables selon le sous-alinéa 9c)(ii) ni les frais de location ultérieurs;

f) l'inobservation du délai prévu au sous-alinéa 9e)(i) constitue une contravention immédiate à la présente ordonnance par consentement, sous réserve qu'ESI fournisse au commissaire une explication écrite satisfaisante de l'inobservation du délai;

g) sous réserve du sous-alinéa 9c)(ii), si un client ou un tiers retourne un chauffe-eau débranché, ESI ne facturera pas de frais d'enlèvement, d'administration ou d'autres frais similaires aux clients du programme de location de chauffe-eau d'ESI pour débrancher ou retourner les chauffe-eau.

### **Frais et pénalités de sortie du programme de location de chauffe-eau**

[10] Les dispositions suivantes s'appliquent aux frais et pénalités de sortie du programme de location de chauffe-eau :

- a) sous réserve de l'alinéa 10b), ESI permettra aux clients actuels de cesser de louer leur chauffe-eau d'ESI sans payer de frais ou pénalités d'annulation ou de sortie (les « frais de sortie »), y compris notamment des frais de recouvrement du coût d'installation ou des frais d'administration;
- b) dans le cas de clients actuels qui louent un chauffe-eau d'ESI, installé avant la date d'entrée en vigueur, ESI peut appliquer des frais de sortie raisonnables sur le plan commercial et non discriminatoires jusqu'au moment où le chauffe-eau atteint l'âge de cinq (5) ans;
- c) ESI permettra aux clients actuels visés à l'alinéa 10b) de résilier leur contrat de location de chauffe-eau, par notification de leur intention à ESI, sans frais de sortie à compter du moment où le chauffe-eau atteint l'âge de cinq (5) ans;
- d) les contrats d'ESI avec les nouveaux clients peuvent inclure une période initiale de location d'au plus cinq (5) ans, pendant laquelle des frais de sortie raisonnables sur le plan commercial et non discriminatoires peuvent s'appliquer;
- e) les modalités de tout contrat conclu conformément à l'alinéa 10d) permettront à ces clients, au terme de la période initiale de cinq (5) ans ou moins, de résilier leur contrat de location de chauffe-eau, par notification de leur intention à ESI, sans frais de sortie;
- f) les frais de sortie (tant pour les clients actuels que pour les nouveaux clients) ne peuvent excéder 125 \$ pour un chauffe-eau la première année et doivent ensuite diminuer de 10 \$ pour chaque année écoulée depuis la date de l'installation du chauffe-eau;
- g) au cours de la période pendant laquelle un client actuel est assujéti à des frais de sortie, ainsi qu'il est prévu à l'alinéa 10b), ESI ne peut augmenter les frais de location de chauffe-eau pour ce client sinon par un taux d'augmentation reflétant (le cas échéant) l'inflation au cours de la période écoulée depuis le dernier ajustement du tarif de location;
- h) les contrats conclus par ESI conformément à l'alinéa 10(d) avec de nouveaux clients contiendront un tarif de location fixé d'avance pour la période initiale de cinq (5) ans ou moins pendant laquelle des frais de sortie peuvent s'appliquer. Ce tarif peut être présenté sous la forme d'un taux unique pour toute la période ou de taux différents pour chacune des périodes indiquées, ou peut être basé sur une formule d'indexation en fonction de l'inflation, expressément mentionnée.

### **Calendrier du prix de rachat**

[11] Les dispositions suivantes s'appliquent au calendrier du prix de rachat :

- a) les contrats de location de chauffe-eau d'ESI conclus avec de nouveaux clients comprendront un calendrier du prix de rachat (le « calendrier ») pour les chauffe-eau loués. Un

calendrier modèle à l'intention des nouveaux clients est joint à l'annexe B et fait partie intégrante de l'ordonnance par consentement;

b) ESI fournira aux clients actuels un calendrier pour leurs chauffe-eau loués. Un calendrier modèle à l'intention des clients actuels est joint à l'annexe C et fait partie intégrante de l'ordonnance par consentement. Le prix de rachat pour les clients actuels sera fondé sur les prix au détail courants d'ESI au moment où le calendrier est établi et sera ajusté pour éliminer l'effet de l'inflation depuis la date d'installation;

c) ESI n'offrira pas de tarifs de location ou de prix de rachat de chauffe-eau de location différents aux nouveaux clients et aux clients actuels qui louent des chauffe-eau de modèle similaire et de même âge, sauf dans la mesure où ces différences reflètent des différences légitimes dans le coût de fourniture de service à des groupes différents de clients, en fonction de facteurs comme l'emplacement et les caractéristiques de l'eau.

### **Autres modalités et conditions et activités relatives aux chauffe-eau**

[12] Les dispositions suivantes s'appliquent aux autres modalités et conditions et aux activités relatives aux chauffe-eau :

a) ESI ne conclura pas d'arrangements, d'ententes ou de transactions, ni ne se retirera d'arrangements, d'ententes ou de transactions à l'égard des chauffe-eau ni n'apportera de changements à ses activités qui seraient contraires à l'objet visé par la présente ordonnance ou incompatibles avec cet objet, à savoir éliminer la conduite anti-concurrentielle dans le but ultime de promouvoir et de protéger la concurrence sur les marchés touchés;

b) sans limiter la généralité de l'alinéa 12a), les autres modalités et conditions et les activités d'ESI à l'égard de la location de chauffe-eau ne dresseront pas d'obstacles déraisonnables à l'entrée et à la concurrence sur le marché des chauffe-eau;

c) sans limiter la généralité des alinéas 12a) et b), les modalités et conditions et les activités d'ESI ayant trait :

(i) à l'évaluation et à la réclamation du dommage causé aux chauffe-eau retournés;

(ii) à la limitation de la responsabilité d'ESI à l'égard du débranchement ou du retour par des tiers de chauffe-eau loués;

ne créeront pas les effets susmentionnés.

### **Approbaton du commissaire**

[13] Les dispositions suivantes s'appliquent à l'approbaton du commissaire :

- a) la présente ordonnance par consentement fait foi de l'acceptation par le commissaire des modalités et conditions applicables aux contrats avec les nouveaux clients et les clients actuels, telles qu'elles doivent être modifiées pour donner suite à la présente ordonnance par consentement. On trouvera une copie de ces modalités et conditions à l'annexe D, qui fait partie intégrante de l'ordonnance par consentement. Toute modification ultérieure importante de ces modalités et conditions, dans la mesure où ces modalités et conditions ont une incidence importante sur les questions traitées dans l'ordonnance par consentement, devra être soumise à l'approbation du commissaire avant sa mise en oeuvre. Le commissaire donnera une réponse définitive dans un délai de trente (30) jours à compter du moment où ESI lui a présenté le projet de modification des modalités et conditions du programme de location de chauffe-eau d'ESI;
- b) sans limiter la généralité de ce qui précède, ESI présentera à l'approbation du commissaire les modalités et conditions relatives aux points traités aux paragraphes 9 et 10;
- c) lorsque le commissaire ne donne pas l'approbation demandée dans le cadre de la présente ordonnance par consentement ou si une décision du commissaire est retardée ou retenue de façon déraisonnable, ESI peut demander des directives au Tribunal de la concurrence.

### **Mise en oeuvre**

**[14]** Les dispositions suivantes s'appliquent à la mise en oeuvre :

- a) dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date d'entrée en vigueur, ESI modifiera les modalités et conditions s'appliquant aux clients actuels pour se conformer à la présente ordonnance par consentement;
- b) dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date d'entrée en vigueur, ESI modifiera les modalités et conditions s'appliquant aux nouveaux clients pour se conformer à la présente ordonnance par consentement;
- c) dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date d'entrée en vigueur, ESI modifiera ses activités et opérations pour se conformer à la présente ordonnance par consentement.

### **Notifications**

**[15]** Les dispositions suivantes s'appliquent aux notifications :

- a) sous réserve de l'alinéa 15d), dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date d'entrée en vigueur, ESI informera par écrit ses clients actuels des modalités de l'ordonnance par consentement, la teneur de cette notification étant arrêtée par consultation et accord entre ESI et le commissaire;

- b) la notification prévue à l’alinéa 15a) se fera par voie d’encarts joints aux factures et de communiqués de presse, dont la teneur sera arrêtée par consultation et accord entre ESI et le commissaire;
- c) ESI peut, avant la date d’entrée en vigueur, modifier les conditions et modalités de location de chauffe-eau pour les clients actuels en vue de mettre en oeuvre le projet d’ordonnance par consentement ou de les rendre compatibles avec ce projet;
- d) toute modification visée à l’alinéa 15c) sera notifiée immédiatement aux clients avant sa mise en oeuvre. La notification prévue à l’alinéa 15a) se fera par voie d’encarts joints aux factures et de communiqués de presse, dont la teneur sera arrêtée par consultation et accord entre ESI et le commissaire. La notification comprendra une explication des raisons de ces modifications. Une notification supplémentaire sera donnée dans la mesure nécessaire pour donner leur plein effet aux alinéas 15a) et b);
- e) dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date d’entrée en vigueur, ESI notifiera par écrit à toutes ses affiliées, à tous ses administrateurs, dirigeants, propriétaires, cadres, actionnaires, mandataires et employés, ainsi qu’à ses filiales, cessionnaires et à leurs mandataires et employés les modalités de l’ordonnance par consentement, la teneur de cette notification étant arrêtée par consultation et accord entre ESI et le commissaire. En outre, une copie de l’ordonnance par consentement sera fournie à ces personnes ou mise à leur disposition dans des conditions raisonnables. De plus, ESI demandera à ces personnes d’exploiter et de gérer l’entreprise conformément aux modalités de l’ordonnance par consentement;
- f) dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date d’entrée en vigueur, ESI fournira au commissaire une attestation, sous la signature du président d’ESI, portant que les notifications et copies prévues aux alinéas 15a), b), d) et e) ont été envoyées.

## **Application**

**[16]** L’ordonnance par consentement s’applique de la façon suivante :

- a) ESI se conformera à toutes les dispositions de la Loi et en particulier évitera tout acte qui peut être anti-concurrentiel par la création d’obstacles déraisonnables à l’entrée sur le marché à l’égard du programme de location de chauffe-eau d’ESI ainsi qu’il est prévu au paragraphe 12;
- b) l’ordonnance par consentement lie ESI, de même que ses affiliées, ses administrateurs, dirigeants, propriétaires, cadres, actionnaires, mandataires et employés actuels et futurs ainsi que ses successeurs, ses filiales, cessionnaires et leurs mandataires et employés, ou toute autre personne agissant pour ESI ou en son nom à l’égard de toute question traitée dans l’ordonnance par consentement;



- c) sans limiter la généralité de ce qui précède, l'ordonnance par consentement régit tout acheteur, propriétaire ou exploitant ultérieur des activités de location de chauffe-eau d'ESI, que ce soit par suite d'un achat, d'une restructuration ou de la création d'une coentreprise avec ESI;
- d) tout contrat transférant la propriété de tout ou partie d'ESI à l'égard des chauffe-eau contiendra une clause écrite spécifique indiquant l'acceptation par l'acheteur ou le coentrepreneur des modalités de l'ordonnance par consentement.

## **Communications**

[17] Toutes les parties seront consultées sur le contenu et la diffusion de toutes les communications aux médias, comme les communiqués de presse, ou au public, mais le commissaire conserve le dernier mot sur ses propres communications. Les parties conviennent d'examiner les restrictions relatives à la confidentialité contenues dans la correspondance ou les discussions antérieures, en vue de supprimer les restrictions qui n'ont plus leur raison d'être.

## **Autres questions**

[18] Les dispositions suivantes s'appliquent aux autres questions :

- a) aucune disposition de la présente ordonnance par consentement ne doit s'interpréter comme une acceptation par le commissaire des modalités et conditions des ententes entre ESI et ses clients intervenues avant la date d'entrée en vigueur et du caractère exécutoire de ces modalités et conditions;
- b) ESI comprend que le commissaire a allégué certains faits substantiels concernant le programme de location de chauffe-eau d'ESI. Il est entendu qu'ESI n'admet pas nécessairement tous les faits allégués. Toutefois, ESI ne contestera pas le résumé des motifs et des faits substantiels ni le résumé d'impact de l'ordonnance par consentement en ce qui a trait à la présente demande et à toute procédure engagée par le commissaire relativement à la présente ordonnance par consentement, y compris une demande de modification ou d'annulation de l'ordonnance par consentement;
- c) les parties seront liées par les modalités de la présente ordonnance de consentement pour une période de dix (10) ans à compter de la date d'entrée en vigueur;
- d) ESI fournira au commissaire, pour lui permettre de déterminer si elle respecte l'ordonnance par consentement ou d'assurer qu'elle la respecte, sous réserve de tout privilège reconnu par la loi, sur demande écrite formulée dans un délai raisonnable :
  - (i) l'information relative au programme de location de chauffe-eau d'ESI en la possession d'ESI ou sous son contrôle. Une signature sous serment par un dirigeant d'ESI confirmant que toute l'information disponible, à l'égard de ce qui est prévu ci-dessus, a été fournie au commissaire;

- (ii) sur préavis écrit de cinq (5) jours donné à ESI et sans restriction ou immixtion de sa part, une possibilité suffisante de rencontrer en entrevue les administrateurs, dirigeants, gestionnaires ou employés d'ESI au sujet de son programme de location de chauffe-eau. Ces administrateurs, dirigeants, gestionnaires ou employés pourront être assistés d'un avocat pendant ces entrevues;
- e) dans un délai de trois (3) mois à compter de la demande écrite à ESI prévue à l'alinéa 18d), le commissaire notifiera par écrit à ESI les objections qu'il peut avoir concernant l'information prévue à l'alinéa 18d);
- f) ESI consent au prononcé par le Tribunal de la concurrence de l'ordonnance par consentement définitive, aux conditions usuelles, couvrant les points convenus;
- g) le Tribunal de la concurrence reste compétent à l'égard de toute demande formulée par le commissaire ou par ESI en vue d'annuler ou de modifier l'une des dispositions de la présente ordonnance en cas de changement de circonstances ou autrement;
- h) en cas de différend sur l'interprétation ou l'application de la présente ordonnance par consentement, y compris toute décision du commissaire en vertu de l'ordonnance par consentement ou une contravention par ESI à la présente ordonnance par consentement, le commissaire ou ESI pourra s'adresser au Tribunal de la concurrence pour obtenir une autre ordonnance.

#### **Avis aux parties**

**[19]** Les dispositions suivantes s'appliquent aux parties :

a) Les avis, rapports et autres documents devant ou pouvant être communiqués en application de la présente ordonnance sont établis par écrit et sont réputés avoir été communiqués une fois remis en mains propres, expédiés en recommandé ou transmis par télécopieur aux parties à l'adresse ou au numéro suivants :

b) au commissaire :

Commissaire de la concurrence  
Bureau de la concurrence  
Industrie Canada  
Place du Portage  
Phase I, 50, rue Victoria, 21<sup>e</sup> étage  
Hull (Québec)  
K1A 0C9

Télécopieur : (819) 953-5013

c) à la défenderesse :

Enbridge Services Inc.  
500, ch. Consumers  
North York (Ontario)  
M2J 1P8

À l'attention de David M. Purdy

Télécopieur : (416) 753-7336

Aird & Berlis, LLP  
Suite 1800, boîte 754  
181, rue Bay  
Toronto (Ontario)  
M5J 2T9

À l'attention de William G. VanderBurgh

Télécopieur : (416) 863-1515

FAIT à Toronto, ce 20<sup>e</sup> jour de février 2002.

SIGNÉ au nom du Tribunal par le juge président l'audience.

(s) W.P. McKeown

[20]

**ANNEXE A**  
**LIEUX DE RETOUR**

Enbridge Services - Lieux de retour des chauffe-eau

Barrie  
District 11  
Entrepôt 730

165 Ferris Lane  
Barrie, ON L4M 2Y1

Richmond Hill Ouest  
District 09

United Thermo Group  
20 Staffern Dr. #1  
Concord, ON L4K 2Z7

Richmond Hill Est  
District 10  
Entrepôt 728

64 Industrial Road  
Richmond Hill, ON L4C 2Y1

Durham Ouest  
District 06  
Entrepôt 720

513 Westney Rd. S  
Ajax, ON L1S 6W8

Durham Est  
District 07

Perry Mechanical  
285 Bloor St. W.  
Oshawa, ON L1H 7L1

Kawarthas  
District 08  
Entrepôt 724

1 Consumers Place  
B.P. 658  
Peterborough, ON K9J 6Z8

Ottawa Ouest  
District 16  
Entrepôt 740

90 Bill Leathem Drive  
Nepean, ON K2G 6J2

Vallée des Outaouais Nord  
District 18  
Entrepôt 744

115 Woodcrest Drive  
Pembroke, ON K8A 6Y6

Ottawa Est  
District 17

Climec Residential Inc.  
645 Belfast Rd. #6  
Ottawa, ON K1G 4V3

Commercial Mass Market District 80	6 Leswyn Rd. North York, ON M6A 1K2
Metro Est District 05 Entrepôt 718	50 Munham Gate Scarborough, ON M1P 2B4
Metro Nord-Ouest District 01 Entrepôt 710	89 Carlingview Drive Toronto, ON M9W 5E4
Metro Sud Central District 03	Blue Flame Heating 37 Dufflaw Rd. North York, ON M6A 2W2
Metro Sud-Ouest District 02	Martin Air 75 Ingram Dr. North York, M6M 2L7
Mississauga Sud District 13 Entrepôt 734	950 Burnhamthorpe Rd. W. Mississauga, ON L5C 3B4
Mississauga Nord District 14	JRL HVAC INC 278 Rutherford Rd. S. Brampton, ON L6W 3K7
Niagara District 20 Entrepôt 748	3401 Schmon Pkwy. B.P. 1051 Thorold, ON L2V 5V8
Grimsby District 04 Entrepôt 758	189 South Service Rd. Grimsby, ON L3M 4H6
Hamilton District 24	Greenal Heating & AC 67 Frid Street Unit 16 Hamilton, ON L8P 4M3

Halton  
District 21

Select Energy  
4361 Harvester Rd. #27  
Burlington, ON L7M 6M4

Caledon  
District 15

Bramton Sheet Metal  
180 HWY #7  
West Bldg. B. North Hall  
Brampton, ON L6V 1A1

Kitchener  
District 22

Columbia Mechanical  
35 Durward Place  
Waterloo, ON N2L 4E5

London  
District 23

Complete Htg. & Clg. Ltd.  
1112 Brydges St.  
London, ON N5W 2B6

Enbridge Business  
Services

Stannair Conditioning Inc.  
2645 Skymark Avenue  
Mississauga, ON L4W 4H2

[21]

**ANNEXE B**  
**PRIX DE RACHAT [nouveaux clients]**

**Prix de vente des chauffe-eau résidentiels installés usagés**

Si vous décidez de racheter votre chauffe-eau loué d'Enbridge Home Services, servez-vous du tableau ci-dessous pour trouver le prix de rachat.

Choisissez la colonne correspondant à la taille et au modèle de votre chauffe-eau loué et le rang correspondant à l'âge de votre réservoir. L'âge du réservoir est déterminé en fonction de la date d'installation indiquée sur le collant apposé sur votre chauffe-eau par l'installateur. Le modèle du réservoir est indiqué par les initiales de l'installateur au haut de la colonne.

Les prix indiqués ne comprennent pas les taxes. Les taxes applicables s'ajouteront donc au prix indiqué.

<b>MODÈLE ET TAILLE DE CHAUFFE-EAU</b>					
<b>ÂGE DU CHAUFFE-EAU (années)</b>	<b>CV 40 (ordinaire 40 gallons)</b>	<b>CV 50 (ordinaire 50 gallons)</b>	<b>CV 60 (ordinaire 60 gallons)</b>	<b>PV 50 ou DV 50 (évacuation mécanique ou évacuation directe 50 gallons)</b>	<b>PV 75 (évacuation mécanique 75 gallons)</b>
<b>21-1 Année (prix de départ)</b>	<b>514 \$</b>	<b>547 \$</b>	<b>566 \$</b>	<b>891 \$</b>	<b>1 158 \$</b>
<b>1-2</b>	<b>493</b>	<b>524</b>	<b>543</b>	<b>854</b>	<b>1110</b>
<b>2-3</b>	<b>469</b>	<b>499</b>	<b>517</b>	<b>814</b>	<b>1057</b>
<b>3-4</b>	<b>445</b>	<b>473</b>	<b>490</b>	<b>771</b>	<b>1001</b>
<b>4-5</b>	<b>418</b>	<b>445</b>	<b>461</b>	<b>725</b>	<b>942</b>
<b>5-6</b>	<b>391</b>	<b>415</b>	<b>430</b>	<b>677</b>	<b>880</b>
<b>6-7</b>	<b>361</b>	<b>384</b>	<b>398</b>	<b>626</b>	<b>813</b>
<b>7-8</b>	<b>330</b>	<b>351</b>	<b>363</b>	<b>572</b>	<b>743</b>
<b>8-9</b>	<b>297</b>	<b>315</b>	<b>327</b>	<b>514</b>	<b>668</b>
<b>9-10</b>	<b>262</b>	<b>278</b>	<b>288</b>	<b>453</b>	<b>589</b>
<b>10-11</b>	<b>224</b>	<b>239</b>	<b>247</b>	<b>389</b>	<b>505</b>
<b>11-12</b>	<b>185</b>	<b>197</b>	<b>204</b>	<b>321</b>	<b>416</b>
<b>12-13</b>	<b>143</b>	<b>152</b>	<b>158</b>	<b>248</b>	<b>322</b>
<b>13-14</b>	<b>99</b>	<b>105</b>	<b>109</b>	<b>171</b>	<b>223</b>
<b>14-15</b>	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>57</b>	<b>90</b>	<b>117</b>
<b>Plus de 15 ans</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

## **Prix de départ**

Le prix de départ du chauffe-eau ayant moins d'un an est égal au prix de vente au détail d'Enbridge Home Services pour un chauffe-eau comparable, installé. Ce prix comprend donc un montant correspondant à nos frais d'installation habituels.

## **Réduction en fonction de l'âge**

Les prix de rachat sont déterminés par l'amortissement du prix de départ sur la durée de vie utile prévue du chauffe-eau<sup>1</sup>.

## **Rappel**

Lorsque vous achetez votre chauffe-eau d'Enbridge Home Services, notre accord de location prend fin. Vous n'avez pas d'obligation de payer de loyer pour les mois ultérieurs et vous êtes responsable du service et de l'entretien du chauffe-eau.

## **Vous avez besoin d'aide?**

Le tableau indique le prix de presque tous les modèles de chauffe-eau loués d'Enbridge Home Services<sup>2</sup>. Si votre chauffe-eau n'est pas couvert ou si vous n'êtes pas certain du modèle de votre chauffe-eau ou de la date d'installation, veuillez appeler le [1-800 \_\_\_\_-\_\_\_\_].

Nos spécialistes de la location se feront un plaisir de répondre à vos questions au sujet des diverses options concernant les chauffe-eau.

---

<sup>1</sup> L'amortissement est fondé sur une table ordinaire de paiements hypothécaires, en fonction d'un coût d'intérêt de 5,8 p. cent et d'une durée de 15 ans.

<sup>2</sup> Les chauffe-eau inclus dans le calendrier du prix de rachat, CV40, CV50, CV60, PV50, DV50 et PV75, représentent 1,15 million des 1,20 million de chauffe-eau loués d'ESI, soit 96 p. cent des chauffe-eau loués installés d'ESI.



[22] ANNEXE C

*PRIX DE RACHAT [clients actuels]*

**Prix de vente des chauffe-eau résidentiels installés usagés**

Si vous décidez de racheter votre chauffe-eau loué d'Enbridge Home Services, servez-vous du tableau ci-dessous pour trouver le prix de rachat.

Choisissez la colonne correspondant à la taille et au modèle de votre chauffe-eau loué et le rang correspondant à l'âge de votre réservoir. L'âge du réservoir est déterminé en fonction de la date d'installation indiquée sur le collant apposé sur votre chauffe-eau par l'installateur.

Les prix indiqués ne comprennent pas les taxes. Les taxes applicables s'ajouteront donc au prix indiqué.

<b>MODÈLE ET TAILLE DE CHAUFFE-EAU</b>					
<b>ÂGE DU CHAUFFE-EAU (années)</b>	<b>CV 40 (ordinaire 40 gallons)</b>	<b>CV 50 (ordinaire 50 gallons)</b>	<b>CV 60 (ordinaire 60 gallons)</b>	<b>PV 50 ou DV 50 (évacuation mécanique ou évacuation directe 50 gallons)</b>	<b>PV 75 (évacuation mécanique 75 gallons)</b>
<b>22-1 Année (prix de départ)</b>	<b>514 \$</b>	<b>547 \$</b>	<b>566 \$</b>	<b>891 \$</b>	<b>1 158 \$</b>
<b>1-2</b>	<b>475</b>	<b>505</b>	<b>523</b>	<b>824</b>	<b>1070</b>
<b>2-3</b>	<b>440</b>	<b>468</b>	<b>484</b>	<b>762</b>	<b>990</b>
<b>3-4</b>	<b>413</b>	<b>439</b>	<b>454</b>	<b>715</b>	<b>929</b>
<b>4-5</b>	<b>386</b>	<b>410</b>	<b>425</b>	<b>668</b>	<b>868</b>
<b>5-6</b>	<b>351</b>	<b>373</b>	<b>387</b>	<b>609</b>	<b>791</b>
<b>6-7</b>	<b>318</b>	<b>338</b>	<b>350</b>	<b>552</b>	<b>717</b>
<b>7-8</b>	<b>290</b>	<b>308</b>	<b>319</b>	<b>503</b>	<b>653</b>
<b>8-9</b>	<b>256</b>	<b>272</b>	<b>282</b>	<b>444</b>	<b>577</b>
<b>9-10</b>	<b>222</b>	<b>236</b>	<b>244</b>	<b>385</b>	<b>500</b>
<b>10-11</b>	<b>184</b>	<b>196</b>	<b>203</b>	<b>320</b>	<b>415</b>
<b>11-12</b>	<b>145</b>	<b>154</b>	<b>160</b>	<b>252</b>	<b>327</b>
<b>12-13</b>	<b>106</b>	<b>113</b>	<b>117</b>	<b>184</b>	<b>239</b>
<b>13-14</b>	<b>69</b>	<b>73</b>	<b>76</b>	<b>120</b>	<b>155</b>
<b>14-15</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>59</b>	<b>77</b>
<b>Plus de 15 ans</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

## **Prix de départ**

Le prix de départ du chauffe-eau ayant moins d'un an est égal au prix de vente au détail d'Enbridge Home Services pour un chauffe-eau comparable, installé. Ce prix comprend donc un montant correspondant à nos frais d'installation habituels.

## **Réduction en fonction de l'âge**

Les prix de rachat sont déterminés par l'ajustement du prix de départ pour éliminer l'effet de l'inflation à compter de la date d'installation de votre chauffe-eau<sup>3</sup>. Le prix ajusté est ensuite amorti sur une période de 15 ans (la durée de vie utile prévue du chauffe-eau)<sup>4</sup>.

## **Rappel**

Lorsque vous achetez votre chauffe-eau d'Enbridge Home Services, notre accord de location prend fin. Vous n'avez pas d'obligation de payer de loyer pour les mois ultérieurs et vous êtes responsable du service et de l'entretien du chauffe-eau.

## **Vous avez besoin d'aide?**

Le tableau indique le prix de presque tous les modèles de chauffe-eau loués d'Enbridge Home Services<sup>5</sup>. Si votre chauffe-eau n'est pas couvert ou si vous n'êtes pas certain du modèle de votre chauffe-eau ou de la date d'installation, veuillez appeler le [1-800 \_\_\_\_ - \_\_\_\_].

Nos spécialistes de la location se feront un plaisir de répondre à vos questions au sujet des diverses options concernant les chauffe-eau.

---

<sup>3</sup> L'actualisation pour tenir compte de l'incidence de l'inflation est effectuée au moyen de l'indice des prix à la consommation en Ontario, tel qu'il est établi par Statistique Canada.

<sup>4</sup> L'amortissement est fondé sur une table ordinaire de paiements hypothécaires, en fonction d'un coût d'intérêt de 5,8 p. cent et d'une durée de 15 ans.

<sup>5</sup> Les chauffe-eau inclus dans le calendrier du prix de rachat, CV40, CV50, CV60, PV50, DV50 et PV75, représentent 1,15 million des 1,20 million de chauffe-eau loués d'ESI, soit 96 p. cent des chauffe-eau loués installés d'ESI.

## **Contrat de location de chauffe-eau Modalités et conditions**

### **Notre engagement**

Le chauffe-eau que vous louez de nous bénéficie du soutien complet d'Enbridge Services Inc. Nous nous engageons à votre endroit à vous fournir un chauffe-eau fiable, sans problème. Notre engagement comprend les éléments suivants :

- Réparation et entretien du chauffe-eau sans frais de service ou de remplacement de pièces, sauf dans les circonstances suivantes :
  - (i) si vous (ou un tiers non autorisé par nous) endommagez le chauffe-eau ou si des réparations sont nécessaires parce que le chauffe-eau n'a pas été utilisé de la manière prévue;
  - (ii) si le chauffe-eau a besoin de détartrage, de vidange ou d'autres réparations en raison des conditions de l'eau (nous ne couvrons que le diagnostic dans ces situations);
  - (iii) lorsque l'évacuation ou la tuyauterie doit être nettoyée, réparée ou remplacée.
- Notre service téléphonique d'urgence 24 heures par jour, 7 jours par semaine.
- Un contrat de location qui peut être transféré au prochain propriétaire si vous vendez votre maison.
- Une option de rachat, qui vous permet d'acheter votre chauffe-eau à tout moment, à un prix réduit pour tenir compte de l'âge du chauffe-eau (voir ci-après).
- Une option de résiliation, vous permettant de faire enlever votre chauffe-eau (voir ci-après).

### **Engagement du client**

Nous honorerons notre engagement pendant la durée de vie utile du chauffe-eau<sup>6</sup>. En contrepartie, vous convenez de ce qui suit :

- Vous allez payer les frais de location à l'échéance, avec les intérêts que nous pourrions fixer de manière raisonnable pour les paiements en retard.
- Nous pouvons modifier le tarif de location de temps à autre, en l'annonçant à l'avance au moyen d'encarts joints aux factures. (Pendant la période où vous pouvez être assujetti à des frais d'enlèvement (voir ci-après), les augmentations de frais de location n'excéderont pas un pourcentage correspondant au taux d'inflation cumulatif en Ontario depuis notre dernière augmentation.)
- Vous utiliserez votre chauffe-eau d'une manière responsable et conforme à la sécurité et, en particulier :
  - (i) vous veillerez à ce qu'il n'y ait pas de matières combustibles, dangereuses ou inflammables qui soient employées ou entreposées près du chauffe-eau;
  - (ii) vous veillerez à ce que le chauffe-eau ne soit pas confiné dans un endroit rendant difficile le service ou l'enlèvement ou comportant une ventilation insuffisante;
  - (iii) vous veillerez à ce que les événements et les ouvertures soient gardés dégagés et propres;
  - (iv) vous nous fournirez accès au chauffe-eau lorsque c'est raisonnablement nécessaire en vue de l'inspection, de la réparation ou de l'enlèvement.

---

<sup>6</sup> La durée de vie utile du chauffe-eau prend fin au moment où Enbridge Home Services ou son fournisseur de service agréé estime que le chauffe-eau ne peut être raisonnablement réparé (par exemple, en cas de défaillance terminale de la paroi interne du réservoir ou lorsqu'un chauffe-eau de plus de 15 ans doit être réparé).

- Il vous incombe de veiller à ce que le chauffe-eau soit situé dans un endroit comportant un drainage suffisant à proximité et à ce que le drainage soit gardé dégagé et nous ne serons donc pas responsables du dommage causé en cas de fuite du chauffe-eau.
- Sauf dans la mesure permise selon l'option de rachat ou selon l'option de résiliation dans le cadre du présent contrat, vous ne permettez pas à une personne non autorisée par nous de faire l'entretien du chauffe-eau, de le réparer, modifier, déplacer ou débrancher.
- Vous serez responsable de tout dommage causé au chauffe-eau par vous, par des tiers non autorisés, par l'incendie, l'inondation, un accident ou d'autres risques assurables.
- Pendant la durée du présent contrat, le chauffe-eau demeure notre propriété, ne devient pas un accessoire fixe et vous n'altérez pas les étiquettes ou collants identifiant le chauffe-eau comme équipement loué.
- Si vous vendez votre maison, vous aviserez l'acheteur que le chauffe-eau est loué en vertu du présent contrat. Nous permettrons à l'acheteur d'exercer vos droits et d'assumer vos obligations découlant du présent contrat, à compter de la date de la vente, à la condition que (i) l'acheteur soit avisé, dans le contrat de vente de votre maison, que le chauffe-eau est loué conformément aux présentes modalités et conditions et que (ii) vous nous informiez à l'avance du nom de l'acheteur et de la date d'achat prévue. Nous pouvons également accepter que vos obligations (y compris les obligations de paiement) soient exécutées par d'autres (comme des locataires), mais nous n'y sommes pas tenus.
- Nous pouvons choisir de conserver une copie du présent document sous forme électronique seulement.
- Nous pouvons nous informer de vos antécédents en matière de crédit.
- Vous convenez que nous pouvons résilier le présent contrat et enlever le chauffe-eau si vous manquez à l'un de ces engagements.
- À la fin de la durée de vie utile de votre chauffe-eau actuel, vous n'êtes pas obligé de louer, et nous ne sommes pas obligés de fournir, un équipement de remplacement, à moins que nous n'en convenions ensemble à ce moment-là.

### **Votre option de rachat**

- Vous pouvez acheter votre chauffe-eau à tout moment pour le prix réduit en fonction de l'âge qui est indiqué sur le calendrier du prix de rachat, joint au présent contrat. Vous pouvez exercer votre option de rachat en nous avisant par écrit ou en appelant un spécialiste de la location d'Enbridge Home Services au [    ].
- Quand vous exercez votre option de rachat, vous acceptez le chauffe-eau dans son état tel quel, sous réserve du reste d'une garantie du fabricant cessible et vous assumez la responsabilité du chauffe-eau ainsi que de sa réparation et de son entretien. Vous convenez également de payer le prix de rachat lorsqu'il vous sera facturé par Enbridge Home Services.

### **Votre option de résiliation**

- Vous pouvez résilier le contrat de location et nous retourner le chauffe-eau loué à tout moment en nous avisant par écrit ou en appelant un spécialiste de la location d'Enbridge Home Services au [    ]. En fonction des circonstances, il se peut qu'il y ait ou non des frais afférents à la résiliation du contrat de location selon ce qui est indiqué ci-après.
- Si vous résiliez le contrat de location moins de cinq (5) ans après la date où votre chauffe-eau loué a été installé, vous convenez que vous avez à payer des [frais d'enlèvement/frais de sortie]. Ces frais se chiffrent à 125 \$ la première année et diminuent ensuite de 10 \$ par année au cours des quatre années suivantes. Après la cinquième année, il n'y a plus de [frais d'enlèvement/frais de sortie].
- Si vous résiliez le contrat de location pendant la durée de vie utile de votre chauffe-eau et que vous n'exercez pas votre option de rachat, vous convenez de faire le nécessaire pour nous le retourner de façon sûre. Vous avez le choix entre deux possibilités :

- (i) vous pouvez nous appeler et demander à Enbridge Home Services de débrancher ou d'enlever le chauffe-eau ou les deux;
  - (ii) vous pouvez faire débrancher votre chauffe-eau par un tiers qualifié et le retourner de façon sûre à un lieu de retour désigné d'Enbridge Home Services pendant les heures d'ouverture. (Appelez Enbridge Home Services pour vous informer du lieu de retour le plus proche.)
- Si vous choisissez de vous occuper vous-même du débranchement ou du retour du chauffe-eau, ou les deux, ou de les confier à un tiers, vous le faites à vos propres risques et vous convenez d'accepter la responsabilité de tout dommage ou de toute demande découlant du débranchement, de l'enlèvement et du retour du chauffe-eau.
- Si vous choisissez de faire débrancher, enlever ou récupérer le chauffe-eau par Enbridge Home Services, il y aura dans la plupart des cas des frais de 75 \$ pour ces services. (Il n'y aura pas de frais si vous vous trouvez à plus de 32 km (20 milles) d'un lieu de retour d'Enbridge, si nous n'enlevons pas votre chauffe-eau dans un délai de deux semaines à compter de votre demande ou si votre chauffe-eau est loué depuis 15 ans ou plus.)
- La location (y compris votre obligation de payer les frais de location pour les mois ultérieurs) prend fin au retour du chauffe-eau dans un état raisonnable compte tenu de son âge, de l'usure normale et des conditions locales. (Si nous ne récupérons pas le chauffe-eau dans un délai de deux semaines à compter de votre demande, nous ne vous facturerons pas de frais de location pour les mois ultérieurs.)

PERSONNES AYANT COMPARU

Pour le demandeur :

Le commissaire de la concurrence

Josephine A.L. Palumbo

Pour la défenderesse :

Enbridge Services Inc.

David M. Purdy

William G. VanderBurgh

Fred D. Cass