

## RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE D'INFORMATION

**Origine :** Demande écrite de renseignements, no 2  
en date du 9 novembre 1999

**Demandeur :** Option Consommateurs

---

### **Question 35**      **Référence : SCGM-8 doc. 1, p. 6**

*«la gestion serrée du recouvrement des comptes à recevoir (...) nous a permis de réduire le coût de recouvrement en pourcentage des revenus de 0,65% en 1996 à 0,47% en 1998»*

- a) Veuillez indiquer si la baisse du coût de recouvrement, en pourcentage des revenus, est attribuable à une diminution des comptes à recevoir ou bien à une hausse des revenus du distributeur.
- b) Veuillez décrire l'état des comptes à recevoir, pour la clientèle résidentielle: Nombre de clients en recouvrement, arrérages et durée.
- c) Veuillez également décrire cette clientèle: revenu du ménage, nombre de personnes dans le ménage, mode d'occupation, consommation annuelle. Veuillez indiquer s'il existe des cas d'endettement graves, pour lesquels SCGM ne compte pas récupérer les sommes dues.
- d) Veuillez indiquer, pour chaque mois des trois dernières années, le nombre d'interruption de service pour la clientèle résidentielle. Veuillez aussi indiquer la durée moyenne et maximale du temps d'interruption.
- e) Veuillez décrire le processus menant à la décision d'interrompre le service (de la détection d'un problème de paiement jusqu'à l'interruption) et les conditions de rétablissement du service.
- f) Veuillez décrire les ententes de paiement que les clients peuvent prendre avec SCGM pour le remboursement de leur dette.

## **Réponse**

- a) Voir SCGM- 8 document 1.5 b).
- b) Nos statistiques sur les comptes à recevoir sont globales et ne sont pas segmentées par catégorie de clients.
- c) Nous n'avons pas de données sur le revenu , le nombre de personnes, le mode d'occupation et le niveau d'endettement des ménages. Nos clients s'objecteraient sans doute si nous leur demandions ce genre de renseignements.
- d) Le nombre d'interruptions de service par mois est indiqué au tableau 1 ci-joint.

Nous n'avons pas de données sur la durée des périodes d'interruption. Dans de nombreux cas, l'interruption de service survient alors que le client qui nous doit un compte a quitté le logement ou déménagé par la suite. Il y a aussi un grand nombre de clients qui utilisent le gaz naturel pour le chauffage seulement et qui ne demandent le rétablissement du service qu'à l'automne après une interruption au printemps.

- e) Le processus d'interruption du service de SCGM est conforme au droit accordé expressément par le législateur à l'article 73 de la Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité (Applicable à SCGM en vertu de l'article 82 de la Loi sur la Régie de l'énergie).
- f) L'acceptation des ententes de paiement relève de la discrétion de l'entreprise qui se doit d'appliquer les tarifs (Article 54 Loi sur la Régie de l'énergie).

Interruptions de service – clients résidentiels

<b>1999</b>	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.
diffage	82	111	44	170	67	19	7	51	60	156	83	17
uffage	84	86	21	49	88	154	414	351	352	155	160	15
	<b>166</b>	<b>197</b>	<b>65</b>	<b>219</b>	<b>155</b>	<b>173</b>	<b>421</b>	<b>402</b>	<b>412</b>	<b>311</b>	<b>243</b>	<b>32</b>

<b>1998</b>	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.
diffage	81	137	41	0	18	14	17	23	40	123	110	14
uffage	168	97	35	14	68	245	445	325	308	120	105	17
	<b>249</b>	<b>234</b>	<b>76</b>	<b>14</b>	<b>86</b>	<b>259</b>	<b>462</b>	<b>348</b>	<b>348</b>	<b>243</b>	<b>245</b>	<b>31</b>

<b>1997</b>	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.
diffage	68	90	28	41	51	14	27	27	24	31	157	19
uffage	115	88	9	19	52	66	456	402	267	152	160	25
	<b>183</b>	<b>178</b>	<b>37</b>	<b>60</b>	<b>103</b>	<b>80</b>	<b>483</b>	<b>429</b>	<b>291</b>	<b>183</b>	<b>317</b>	<b>44</b>

