

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE D'INFORMATION

Origine : Demande écrite de renseignements – série no 2
en date du 11 novembre 1999

Demandeur : FACEF et ARC

Question 4 Référence : SCGM 11, document 1, p. 36

- a) Il est indiqué dans le Texte des tarifs au 1^{er} octobre 1999 (SCGM-11, document 1 à la page 36, section 7, Paiement des factures) «*suite à une interruption de service faite à la demande du client ou pour non paiement selon la loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité, le distributeur,...*». Veuillez préciser selon quelles modalités SCGM procède à des coupures de service auprès de sa clientèle résidentielle. S'il existe une politique écrite à cet égard, bien vouloir la déposer.
- b) Les modalités d'interruption de service sont-elles les mêmes quelle que soit la catégorie de clients : résidentiel, commercial, institutionnel et industriel? Précisez.
- c) Veuillez préciser si SCGM procède à des interruptions de service durant la période hivernale. Si oui, veuillez préciser si les modalités de coupure sont les mêmes que celles autrement suivies.
- d) Veuillez préciser selon quelles modalités les clients peuvent prendre entente avec SCGM pour :
- le rétablissement du service
 - le remboursement de leur dette
- e) Veuillez préciser le nombre de clients bénéficiant actuellement d'une telle entente pour remboursement de dette.
- f) Ces ententes ne sont-elles possible que suite à une interruption de service?
- g) Veuillez présenter les données des trois dernières années relativement au nombre de clients en difficulté de paiement et nécessitant une telle entente avec le distributeur.
- h) Veuillez produire un exemplaire de l'entente ou du contrat que les clients en difficulté de paiement peuvent prendre avec le distributeur.
- i) Veuillez préciser les modes de paiement acceptés par SCGM (chèque, comptant, ...) et si des coûts y sont associés.

Réponse

- a) Voir SCGM – 8 document 1.3 réponse e)
- b) Tous les délais respectent la loi mais ils sont ajustés selon les besoins des opération et en fonction du montant en arrérages, de l'expérience que nous avons avec le client et de situations particulières qui peuvent être portées à notre connaissance.
- c) Vois SCGM –8 document 1.3 réponse d). Quant aux modalités elles sont différentes en hiver pour les clients résidentiels. Des vérifications supplémentaires sont effectuées et l'autorisation d'un superviseur est requise avant l'interruption d'un client avec chauffage.
- d) Voir SCGM –8 document 1.3 réponse f).
- e) Nous estimons à environ 200 le nombre d'ententes en cours présentement. (15 novembre)
- f) La majorité des ententes de paiement sont conclues sans qu'il y ait interruption de service. Nos avis indiquent d'ailleurs que l'interruption de service peut être évitée s'il y a entente de paiement avant cette étape.
- g) Nous n'avons pas de statistiques à cet effet. Certaines ententes sont de courtes durées (quelques semaines) alors que d'autres s'échelonnent sur un an. Elles font partie du roulement normal de nos activités.
- h) Ces ententes peuvent être verbales ou écrites selon les besoins de chaque situation. Elles font partie des opérations courante de l'entreprise.
- i) Les comptes peuvent être payés par prélèvements automatiques, par la poste ou via les différentes institutions financières. SCGM ne facture aucun frais pour les paiements (mais elle n'assume aucun frais de perception).
- j) Un client peut aussi laisser une enveloppe contenant son paiement (par chèque ou mandat) dans les boites prévues à cet effet dans les différents bureaux d'affaires de SCGM.