

**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 38 Référence : SCGM-12, doc. 1, p. 4, ligne 21**

Concernant les clients résidentiels sans chauffage dont la lecture des compteurs est limitée à une visite par année, expliquez pourquoi SCGM n'est pas en mesure de rencontrer cet objectif à 100% ?

---

**Réponse**

Nous déployons beaucoup d'efforts et avons investi des sommes considérables pour effectuer la lecture des compteurs de notre clientèle. Bien que nous visions l'excellence dans tous les services offerts à notre clientèle, certaines contraintes peuvent nous empêcher d'atteindre nos objectifs de lecture des compteurs pour les clients résidentiels sans chauffage :

- Malgré plusieurs tentatives, certains compteurs de nos clients demeurent difficiles à lire en raison de l'absence des occupants lors de nos visites et ce, malgré que nous modifions les heures de travail des releveurs de compteurs afin de visiter nos clients à des heures différentes du jour et du soir.
- Dans les cas où nous avons des clés pour accéder à nos compteurs, les changements fréquents de propriétaires, de concierges et le remplacement de serrures, peuvent retarder de plusieurs mois la lecture de nos compteurs et influencer le respect de la politique de lecture des compteurs.
- Pour les cas extrêmes, nous tentons de prendre un rendez-vous avec les occupants afin d'effectuer la lecture du compteur.
- Ces clients ne sont pas visés actuellement par le projet de lecture à distance à l'aide de la radiométrie.