
RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE D'INFORMATION

Origine : Demande écrite de renseignements –no 1
en date du 11 novembre 1999

Demandeur : Régie de l'énergie

Question 12.1.2 **Références :** SCGM-12, document 1, page 5 :
SCGM indique qu'elle a reçu plus de 2000 courriels

Demande :

Est-ce que SCGM compile les plaintes de consommateurs reçues par écrit, par courriel ou par d'autres voies ? Dans l'affirmative, veuillez produire un tableau indiquant le nombre de plaintes par motif d'insatisfaction du client, les délais moyens de réponse à ces plaintes, et indiquer à quel niveau dans l'entreprise ces plaintes sont adressées.

Réponse

SCGM compile les plaintes de consommateurs reçues par écrit, par courriel ou par d'autres voies adressées au coordonnateur aux plaintes. Cette compilation est faite dans le respect de la politique de traitement des plaintes tel qu'approuvée par la Régie au printemps 1998. Ces plaintes sont dirigées au niveau du coordonnateur aux plaintes et sont traitées à l'intérieur du délai fixé par la régie, soit 60 jours.

Ci-après le tableau 1998-1999 du suivi de ces plaintes :

Motif	Nombre
Avis préalable d'interruption de la fourniture de gaz (48 heures)	30
En rapport au service de la Construction	1
Dossier de refacturation due à une défektivité de l'appareil de mesurage	7
Dossier relié au rôle de l'entrepreneur en plomberie et chauffage dans la conversion au gaz naturel des appareils de chauffage	15
En rapport au dépôt requis à l'ouverture du compteur pour la fourniture de gaz	7
En rapport à l'entente de paiements pour les arriérés de la fourniture de gaz	6
En rapport avec la facturation	48
Dossier où il y a eu interruption de la fourniture de gaz pour non-paiement	1
En rapport avec le programme de mode de paiements égaux	72
Dossier relié au tarif de pointe	1
Dossier relié au tarif	9
En rapport avec le solde au compte	9

Société en commandite Gaz Métropolitain

Cause tarifaire 2000, R-3426-99

Motif	Nombre
En rapport avec les périodes de facturation	1
En rapport avec la politique de gestion des comptes à recevoir	15
En rapport avec le Plan de paiement préautorisé	1
En rapport avec les programmes commerciaux	2
Dossier de réclamation suite à un dommage matériel	2
En rapport avec un remboursement suite à une fermeture de compte	1
Insatisfaction exprimée vis-à-vis du service clientèle offert par l'entreprise (divers)	12