

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENT

Origine : Demande de renseignement en date du 28 juin 2001

Demandeur : FCEI/ACAGNEQ

Référence : Section 3 de SCGM-1, document 1 – Impact des prix du gaz sur la clientèle

Préambule :

Page 5 de 21, lignes 9-12 :

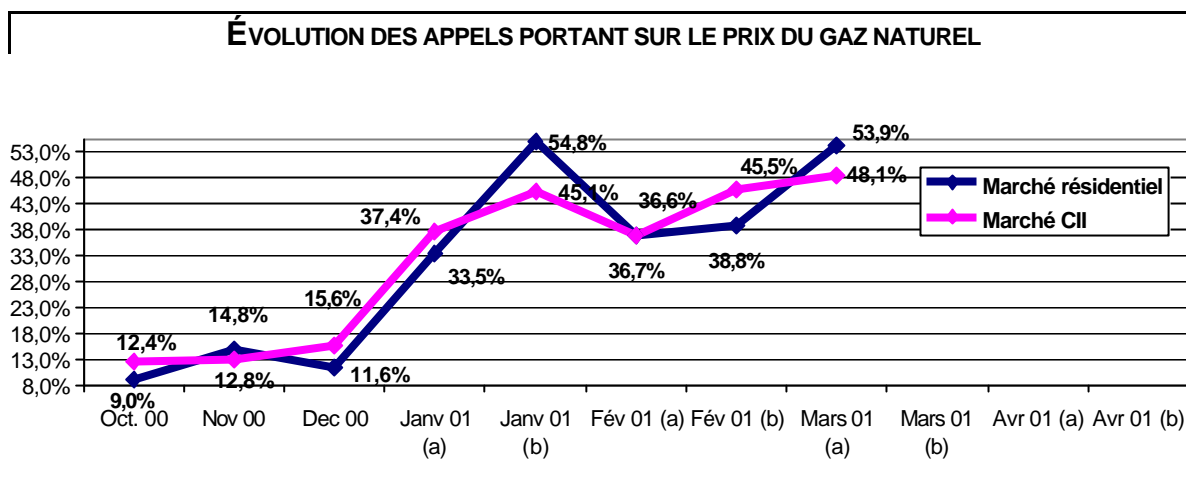
« D'autre part, en octobre 2000, les appels portant sur le prix du gaz naturel étaient de l'ordre de 9% pour les clients résidentiels et de 12% au niveau commercial tandis qu'ils s'élevaient à 54% et 48% respectivement au mois de mars 2001. »

Questions :

- 2 a) Quelle était la proportion d'appels au service à la clientèle en janvier et février 2001?
- 2 b) Est-ce que SCGM peut identifier séparément les appels traitant strictement de l'augmentation des prix du gaz et les appels liés au communiqué par lequel SCGM annonçait un remboursement résultant de l'ajustement d'inventaire sur une période de trois mois (février, mars et avril) plutôt que sur la période habituelle de 12 mois?
- Si oui, veuillez nous soumettre les données.
 - Si non, peut-on conclure que les appels portant sur le prix du gaz naturel incluaient aussi des appels concernant l'ajustement sur trois mois?
-

Réponse :

2 a)



Note : À partir de janvier, comme le prix de la marchandise augmentait beaucoup, nous avons pris la décision de sonder la clientèle aux 15 jours. Les données sont toutefois disponibles **tous les jours**. La clientèle sondée est constituée d'un échantillon représentatif de celle ayant téléphoné au sujet du prix (code spécifique dans le système téléphonique).

2 b) Non. On peut toutefois penser que les appels reliés à l'ajustement de l'inventaire sont inclus dans ceux spécifiques au prix. On ne peut cependant distinguer ces deux types d'appels, le système ne le permettant pas.

Les premières raisons d'appel selon le client sont :

Facture estimée	0,00%	1,20%
Erreur de facturation	1,30%	3,60%
Prix du gaz	53,90%	48,10%
Mode de paiements égaux à la hausse	5,30%	6,00%
Période de facturation	0,00%	0,00%
Solde au compte	4,60%	6,00%
Autres raisons non reliées à la facture	34,90%	35,10%
TOTAL	100%	100%