

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Origine : Demande de renseignements en date du 2 novembre 2005

Demandeur : Union des consommateurs

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3523-2003
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 5 juin 2006
Pièces n°: SCGM-1
document 1-18

Référence : SCGM-01, document 1, page 25

Préambule :

9.3.2 Avis de recouvrement

Rappel :

Lorsqu'une facture demeure impayée après la date limite de paiement, Gaz Métro envoie par écrit un rappel à l'adresse de facturation ou procède à un rappel téléphonique.

Avis final :

En cas de non paiement de la facture suite au rappel, Gaz Métro envoie un avis final écrit à l'adresse de facturation en utilisant un moyen d'envoi dont elle pourra faire la preuve. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu.

Avant de procéder à une interruption de service pour non paiement entre le 1er décembre et le 1er mars de l'année suivante, Gaz Métro contacte le client à usage domestique qui utilise le gaz naturel pour le chauffage de l'espace afin de lui proposer une entente de paiement.

Questions :

- 18.1** Veuillez indiquer les délais (minimum et maximum) pouvant s'écouler entre (a) un rappel, (b) un avis final, (c) une visite de perception.
- 18.1.a** Précisez comment la période d'hiver (1er déc. au 1er mars de l'année suivante) modifie l'échéancier entre a, b et c.
- 18.2** Veuillez fournir, pour la clientèle domestique et pour les années 2000 à 2005, le «recouvrement effectif» des sommes impayés, i.e., les sommes impayés réellement recouvrées (en % des montants impayés) le nombre :
- a) un rappel;
 - b) un avis final;
 - c) une visite de perception (sans interruption);
 - d) une interruption;

Examen des conditions de service des distributeurs de gaz naturel, R-3523-2003

Par exemple :

Année	Étape	Sommes recouvrées	Nombre
2003	Rappel	10%	10
2003	Avis	25%	13

Réponses :

- 18.1** Pour la clientèle à usage domestique, le délai minimal entre un rappel et un avis final est de sept jours ouvrables, alors que le délai maximal est de neuf jours ouvrables.

Le délai minimal entre l'avis final et la visite de perception est de dix jours ouvrables. SCGM ne dispose pas d'informations quant au délai maximal entre l'avis final et la visite de perception.

- 18.1.a** Au cours de la période d'hiver, le délai maximal entre l'avis final et la visite de perception peut être allongé en raison du fait que SCGM tente de contacter, par téléphone, les clients à usage domestique utilisant le gaz naturel à des fins de chauffage de l'espace.

- 18.2** SCGM dispose de données sur le recouvrement effectif des sommes impayées pour toutes les clientèles confondues. Ces données sont les suivantes pour les années 2000 à 2005 :

Exercice	Rappels	Avis finaux	Visites de perception	Perception : complet ou partiel	Montants perçus (\$)	Mise en demeure	Perception avec huissier / serrurier	Perception : complet ou partiel	Montants perçus (\$)
2000-2001	237 873	61 576	17 618	5 239	6 857 672	2 128	830	49	33 671
2001-2002	201 920	53 522	14 024	4 459	5 366 822	2 135	508	32	42 818
2002-2003	214 419	66 784	13 471	4 435	5 758 995	1 883	458	31	14 281
2003-2004	205 602	63 755	13 328	4 164	5 700 321	1 724	598	9	5 251
2004-2005	206 628	63 324	12 770	3 813	5 935 358	1 894	288	11	12 950
Moyenne	213 268	63 792	15 591	4 422	5 823 034	1 953	536	26	21 794
% de succès	71 %	77 %	31 %			73 %	5 %		