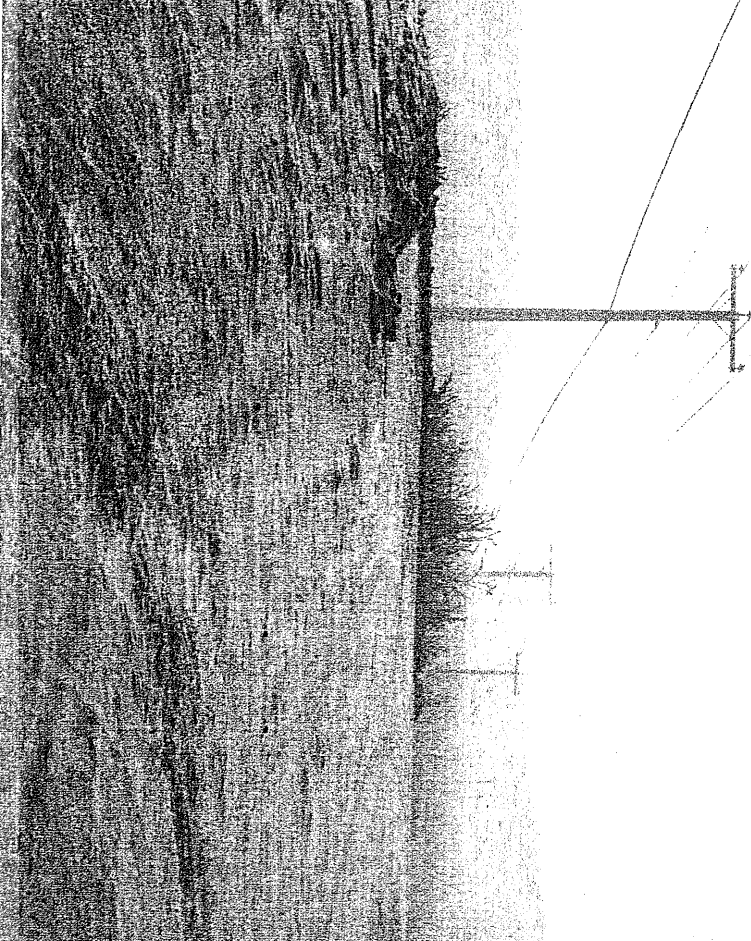
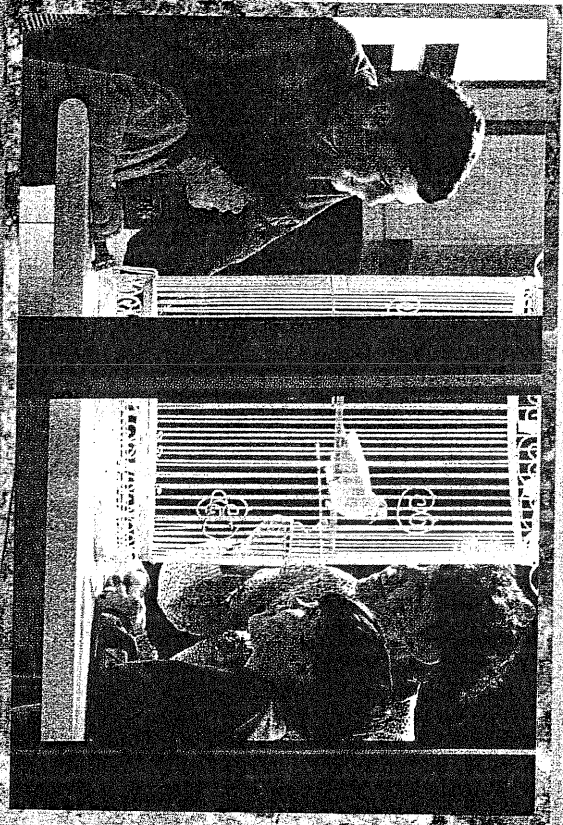
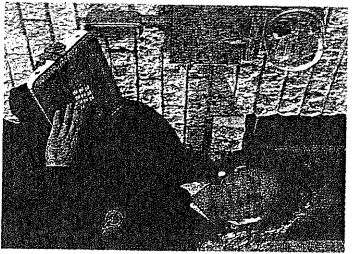




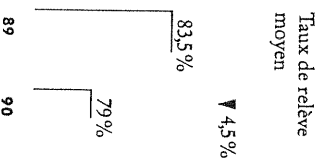
Régie de l'énergie  
DOSSIER: R-3814-2012  
DÉPOSÉE EN AUDIENCE  
Date: 10 DÉCEMBRE 2012  
Pièces n°: C-ACEFO-0023





*La facturation basée sur la consommation réelle.*

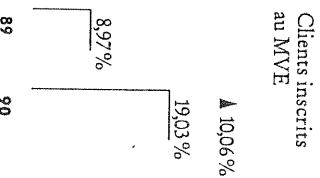
D'après les objectifs établis, au moins 87% des clients devraient recevoir une facture calculée d'après une relève du compteur à partir de mars 1991. Le taux moyen obtenu pour 1990 est de 79%. Ce recul par rapport à l'année précédente tient principalement aux retards de facturation qui ont frappé 379 000 clients au cours des premiers mois de 1990, durant le conflit de travail. Passé ce début d'année difficile, les résultats de la facturation sur relève devenaient de plus en plus encourageants. Et la progression s'est maintenue, de sorte que, pour le dernier trimestre, le taux moyen s'établissait à 86,5%.



La Société entend bien continuer dans cette voie. Elle compte même réduire encore le nombre de factures basées sur des estimations en installant des appareils qui permettront la télérelève des compteurs difficiles d'accès.

*Le mode de versements égaux gagne du terrain.*

L'entreprise encourage sa clientèle à se prévaloir du mode de versements égaux (MVE). Cette formule permet de régler la facture d'électricité par mensualités fixes, déterminées au début de l'année. Elle évite au client le désagrément des paiements très élevés en période de forte consommation. La campagne menée en faveur du MVE devait porter à 20%, en mars 1991, la proportion de clients inscrits à ce mode de paiement. Elle a obtenu un tel succès – 19,03% à la fin de 1990 – qu'elle promet un dépassement de son objectif.



*Le recouvrement.*

Au cours de l'année, la Société a mis sur pied un vaste plan de redressement concernant la gestion du recouvrement. Face à des comptes en souffrance ou impayés de l'ordre de 140 M\$, il a fallu adopter des mesures propres à faciliter le traitement de ces comptes et le recouvrement des sommes dues.

Pour mener à bien cette opération d'envergure, l'entreprise a ajouté 80 personnes à l'effectif en place et mobilisé des ressources régionales. Elle a pu ainsi récupérer 21 M\$ de plus qu'en 1989. Les frais correspondants s'établissent à 3 M\$.