



Votre abonnement au service d'électricité

Avec en supplément de l'information
sur les variations de tension
et le processus de plaintes

Notre engagement : toujours mieux vous servir

Vous trouverez, en première partie de cette brochure, un résumé des principales conditions de votre abonnement au service d'électricité. Ces conditions ont été approuvées par la Régie de l'énergie.

Les principaux sujets traités sont :

- la demande d'abonnement ;
- le mesurage et la facturation de votre consommation ;
- les tarifs d'électricité ;
- les frais de service ;
- les modalités de paiement ;
- vos droits et obligations ainsi que ceux d'Hydro-Québec.

En deuxième partie, vous découvrirez des informations sur les variations de tension, la qualité de l'onde et les précautions à prendre pour protéger vos appareils, ainsi que sur les étapes à suivre pour formuler une plainte concernant votre facture d'électricité ou un service fourni par Hydro-Québec.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou un exemplaire du document *Conditions de service*, communiquez avec les Services à la clientèle au numéro indiqué sur votre facture.

Vous pouvez également consulter ce document à www.hydroquebec.com/conditions-de-service.

UTILISEZ VOTRE ESPACE CLIENT POUR:

- signaler un déménagement;
- mettre à jour vos renseignements personnels (courriel, téléphone, etc.);
- vous inscrire à la Facture Internet, au Mode de versements égaux ou au Prélèvement automatique;
- consulter le portrait de votre consommation d'heure en heure;
- gérer votre compte, consulter votre facture et conclure une entente de paiement;
- suivre vos demandes de travaux;
- demander le maintien ou l'interruption du service d'électricité pour les unités de location dont vous êtes propriétaire.

Résumé des principales conditions de service

1. LE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

1.1 Demande d'abonnement

Avant d'emménager à une nouvelle adresse, vous devez faire une demande d'abonnement à Hydro-Québec pour obtenir le service d'électricité. Faites votre demande dès que vous connaissez votre nouvelle adresse, afin d'éviter de vous retrouver sans électricité le jour de votre emménagement.

Vous pouvez faire votre demande en utilisant le libre-service sur notre site Web. Vous pouvez aussi procéder par téléphone si l'abonnement est assujetti à un tarif domestique ou au tarif de petite puissance, et s'il concerne une installation électrique existante.

Veuillez noter qu'Hydro-Québec peut exiger que vous fournissiez un dépôt.

Vous devez, entre autres, fournir les renseignements suivants :

- l'adresse où l'électricité doit être fournie, le type d'usage (résidentiel, commercial, industriel, institutionnel ou agricole) ainsi que l'adresse de facturation (si elle est différente de l'adresse du lieu de consommation) ;
- votre nom, votre adresse actuelle, et votre numéro de téléphone principal ;
- votre statut par rapport à l'adresse où l'électricité sera fournie (propriétaire, locataire, etc.) ;
- votre numéro d'assurance sociale (NAS) ou, dans le cas d'une entreprise, votre numéro d'entreprise du Québec (NEQ) ;

- la date à partir de laquelle l'électricité doit être fournie;
- s'il y a lieu, des informations techniques comme la puissance demandée, l'intensité nominale et les types de charges raccordées (éclairage, chauffage, ventilation, etc.);
- votre adresse courriel qui pourrait alors être utilisée pour vous transmettre des informations.

Hydro-Québec confirme par écrit, à chaque responsable de l'abonnement, les caractéristiques de l'abonnement ainsi que le tarif applicable. Vérifiez ces informations ainsi que le numéro du compteur, et signalez toute correction qui devrait être apportée.

Vos renseignements personnels demeurent strictement confidentiels, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1). Seul le responsable de l'abonnement ou son représentant dûment autorisé y a accès.

1.2 Fin de l'abonnement

Vous pouvez mettre fin à un abonnement à un tarif domestique, au tarif de petite puissance ou pour un service temporaire par écrit, notamment au moyen de votre Espace client, ou par téléphone. Votre abonnement prend fin le jour de la réception de la demande ou à une date ultérieure que vous spécifiez à Hydro-Québec.

Pour tout autre type d'abonnement, vous devez présenter un préavis écrit d'au moins 30 jours à Hydro-Québec.

Hydro-Québec peut mettre fin sans préavis au service d'électricité à un lieu de consommation dès que celui-ci est alimenté sans abonnement.

Important – Si vous négligez, lors d'un déménagement, de demander à Hydro-Québec de mettre fin à votre abonnement, celui-ci reste en vigueur et vous continuez d'en être responsable.

1.3 Demande d'alimentation

Pour alimenter une nouvelle installation électrique ou une installation existante qui nécessite préalablement la réalisation de travaux sur le réseau par Hydro-Québec, vous devez faire une demande d'alimentation.

La demande d'alimentation doit être faite par le propriétaire des lieux, son mandataire ou une personne autorisée par ceux-ci, comme un maître électricien.

Votre demande d'alimentation doit indiquer le type de branchement (aérien, souterrain ou aérosouterrain) et inclure le plan de cadastre, le plan d'implantation ou de lotissement du bâtiment et l'emplacement désiré du point de raccordement (si Hydro-Québec le demande).

1.4 Propriétaires d'immeubles locatifs

Si vous êtes propriétaire d'immeubles locatifs, Hydro-Québec vous offre de lui indiquer les lieux de consommation où vous souhaitez maintenir ou non le service d'électricité lorsqu'un de vos locataires met fin à son abonnement. Ce choix peut se faire à partir de votre Espace client ou par téléphone.

2. LA FACTURATION

2.1 Relève du compteur

Pour être en mesure de facturer votre consommation d'électricité, Hydro-Québec installe un compteur communicant qui transmet périodiquement vos données de consommation. Vous pouvez toutefois demander un compteur non communicant en tout temps, si certaines conditions sont remplies. Ce compteur nécessite le déplacement d'un employé d'Hydro-Québec pour faire la relève du compteur, ce qui entraîne des frais mensuels en plus des frais d'installation.

Vos données de consommation sont obtenues selon les fréquences suivantes :

Compteur communicant :

- Abonnement avec énergie facturée : tous les 60 jours environ.

- Abonnement avec puissance et énergie facturées ou selon un tarif à forfait : tous les 30 jours environ.

Tout autre type de compteur :

- Abonnement avec énergie facturée : au moins une fois par année. Vous pouvez aussi faire vous-même la relève du compteur et nous transmettre les données.

Pour en savoir plus sur l'autorelèvement, visitez la page Web www.hydroquebec.com/compteurs-releve.

- Abonnement avec puissance et énergie facturées : tous les 30 jours environ.
- Installation électrique éloignée et difficile d'accès : au moins une fois par année.
- Compteur non accessible pour Hydro-Québec : aucune fréquence minimale applicable.

2.2 Facture d'électricité

Votre facture est établie selon le tarif applicable à votre abonnement, à partir des données de consommation fournies par le compteur. En l'absence de ces données, elle est calculée selon une estimation de votre consommation.

Hydro-Québec vous transmet une facture :

- environ tous les 30 jours si vous êtes inscrit au Mode de versements égaux ou si votre abonnement est à un tarif pour lequel l'énergie et la puissance sont facturées ou à un tarif à forfait;
- environ tous les 60 jours si votre abonnement est à un tarif pour lequel seule l'énergie est facturée et que vous n'êtes pas inscrit au Mode de versements égaux.

Si plusieurs personnes sont inscrites comme responsables d'un abonnement, chacune de celles-ci peut être tenue responsable du paiement total de la facture en cas de défaut de paiement.

Si vous constatez une erreur sur votre facture, vous devez en aviser immédiatement Hydro-Québec. Le rajustement sera fait, s'il y a lieu, selon les règles établies.

2.3 Tarifs d'électricité

Les tarifs d'électricité d'Hydro-Québec sont approuvés par la Régie de l'énergie et présentés dans un document intitulé *Tarifs d'électricité*, mis à jour le 1^{er} avril de chaque année. Le tarif applicable à un abonnement est déterminé en fonction de l'usage du lieu, c'est-à-dire la principale utilisation qui en est faite : résidence, local commercial, exploitation agricole, etc.

- S'il s'agit d'une résidence, vous êtes admissible à l'un des tarifs domestiques, comme le tarif D.
- Si l'électricité est la source principale de chauffage de votre résidence, mais que vous utilisez un système à combustible comme source d'appoint, vous pourriez être admissible au tarif biénergie (DT).
- S'il s'agit d'une exploitation agricole, vous pourriez être admissible à la gamme des tarifs domestiques ou aux tarifs généraux en fonction du *Cadre de référence en matière de tarification des exploitations agricoles*. Pour plus d'information, visitez le www.hydroquebec.com/affaires-municipales-regionales/pdf/amr-cadre-reference-upa-hq-fr.pdf.
- Si le lieu de consommation est utilisé à des fins commerciales, industrielles ou institutionnelles ou pour un service temporaire, vous êtes admissible à l'un des tarifs généraux de petite puissance, de moyenne puissance ou de grande puissance.

Sous réserve de certaines conditions, vous pouvez opter à tout moment pour un autre tarif applicable à votre usage. Vous êtes responsable de choisir le meilleur tarif applicable à votre abonnement.

Pour en savoir plus sur les tarifs ou consulter le document *Tarifs d'électricité*, notamment son chapitre 10, visitez le :
www.hydroquebec.com/tarifs.

2.4 Frais de service

Certains services font l'objet de frais alors que d'autres sont fournis gratuitement. Voici quelques exemples :

- Demande d'abonnement au moyen d'un libre-service : sans frais
- Demande d'abonnement présentée par tout autre moyen : 25 \$
- Chèque avec provision insuffisante : 10 \$
- Intervention :
 - à distance : sans frais
 - au compteur : 140 \$
 - sur le réseau : 360 \$

Des frais s'appliquent également à un raccordement ou à une modification d'un branchement ainsi qu'aux interventions effectuées par Hydro-Québec à la demande du responsable de l'abonnement. Avant d'entreprendre des travaux, renseignez-vous auprès d'Hydro-Québec pour savoir combien il vous en coûtera.

3. LES MODALITÉS DE PAIEMENT

3.1 Délai et modes de paiement

Hydro-Québec doit avoir reçu votre paiement au plus tard le 21^e jour suivant la date de facturation.

Hydro-Québec accepte différents modes de paiement :

- par l'entremise d'une institution financière (comptoir, guichet automatique, service téléphonique ou site Web);
- par prélèvement automatique;
- par la poste*;
- à partir du site Web d'Hydro-Québec*.

Si vous ne payez pas le montant total à l'échéance, Hydro-Québec applique des frais d'administration au montant impayé à partir de la date d'échéance de la facture.

* Vous devez tenir compte du délai supplémentaire avant que le paiement soit traité à Hydro-Québec si le paiement est effectué par l'un ou l'autre de ces moyens.

3.2 Mode de versements égaux

Vous pouvez faire une demande d'inscription au Mode de versements égaux (MVE), qui permet de répartir le coût prévu de l'électricité sur une année. Votre montant mensuel à payer (mensualité) est alors établi d'après une estimation de votre consommation à venir.

Vous pouvez vous inscrire au MVE en tout temps, selon certaines conditions. Comme votre consommation peut varier d'une année à l'autre, Hydro-Québec la réévalue chaque année et rajuste votre mensualité au besoin.

Hydro-Québec peut mettre fin à votre inscription au MVE si plus d'une mensualité est impayée.

3.3 Dépôt et garantie de paiement

Hydro-Québec peut exiger un dépôt dans certaines circonstances. Dans ces cas, le montant du dépôt que vous devez fournir correspond à une estimation du montant facturable le plus élevé pour 60 jours consécutifs.

3.4 Retard ou défaut de paiement

Si vous ne pouvez pas payer votre facture dans le délai prévu, vous devez en informer Hydro-Québec sans tarder. Vous pourrez alors demander à Hydro-Québec de vous proposer une entente de paiement qui vous permettra d'échelonner le remboursement de votre dette et le paiement de votre consommation future, s'il y a lieu.

Si vous n'avez pas payé vos factures à l'échéance, Hydro-Québec peut interrompre le service d'électricité après vous avoir transmis un avis de retard, puis un avis d'interruption de service. Dans le cas d'un abonnement de grande puissance très risqué, aucun avis de retard n'est transmis avant l'avis d'interruption.

3.5 Interruption du service par Hydro-Québec

Hydro-Québec peut interrompre le service sans préavis en cas d'urgence ou en cas de vol d'énergie. Le service peut aussi être interrompu à des fins d'entretien ou de modification du réseau, ou encore pour assurer la sécurité du public.

Dans la mesure du possible, les interruptions sont planifiées et ont lieu en période hors pointe. Hydro-Québec s'efforce de vous en informer à l'avance par téléphone ou par écrit.

4. LES DROITS ET OBLIGATIONS

4.1 Compteur et autres équipements d'Hydro-Québec

Vous êtes responsables d'assurer la protection des appareils d'Hydro-Québec, tel le compteur, installés sur les lieux visés par votre abonnement. De plus, vous ne devez pas entraver l'accès au compteur d'électricité. Il est strictement interdit de manipuler le compteur ou d'en briser le sceau. Vous devez signaler toute erreur de mesurage ou défectuosité technique dont vous avez connaissance.

Hydro-Québec doit pouvoir accéder à la propriété où se trouvent ses équipements :

- en tout temps, lorsque la continuité du service d'électricité (par exemple en cas de panne) ou la sécurité l'exigent;
- entre 8 h et 21 h tous les jours, sauf les dimanches et jours fériés, pour toute autre raison.

Avant de réaliser des travaux ayant pour effet de limiter l'accès à votre propriété et aux équipements, dont le compteur, vous devez obtenir l'autorisation d'Hydro-Québec.

Continuité du service et variations de tension

Hydro-Québec met tout en œuvre pour réduire le plus possible l'éventualité de pannes de courant. Toutefois, de telles pannes peuvent survenir, et Hydro-Québec ne peut être tenue responsable des conséquences qui peuvent en découler.

Pour plus d'information et notamment pour connaître les mesures à prendre avant, pendant et après une panne, rendez-vous au www.hydroquebec.com/pannes.

De même, Hydro-Québec met en application les normes canadiennes afin d'assurer la meilleure stabilité possible de la tension et de la fréquence d'alimentation. Là encore, Hydro-Québec ne peut être tenue responsable des conséquences de variations de tension ou de distorsions de l'onde électrique. Celles-ci peuvent être causées entre autres par :

- des événements météorologiques (verglas, grands vents, orages);
- l'utilisation par le client d'un appareil pouvant perturber l'onde électrique ou déclencher un appel de courant soudain.

C'est à vous qu'il revient d'assurer la protection de vos appareils, notamment en utilisant des dispositifs appropriés.

Ce que vous pouvez faire pour protéger vos appareils électroniques :

- Branchez-les sur une multiprise munie d'un dispositif de protection contre les surtensions (parasurtenseur) conforme aux normes CSA ou ULC.
- Débranchez-les durant les orages et les pannes d'électricité.
- Évitez de brancher vos appareils électroniques sur le même circuit qu'un appareil comportant un moteur, comme un réfrigérateur.
- Si vous achetez une maison, faites-en inspecter l'installation électrique et la mise à la terre par un maître électricien.

Pour plus d'information, visitez le
www.hydroquebec.com/qualiteonde.

Processus de plainte

Voici comment procéder pour nous faire part d'une insatisfaction concernant votre facture d'électricité ou un service fourni par Hydro-Québec.

Étape 1. Communiquez d'abord avec nos Services à la clientèle. Vous pouvez notamment utiliser le formulaire Web prévu à cet effet ou téléphoner au numéro indiqué sur votre facture.

Étape 2. Si la réponse obtenue ou la solution qui vous est proposée à l'étape 1 ne vous satisfait pas, communiquez avec le Service des plaintes au moyen du formulaire Web prévu à cet effet (www.hydroquebec.com, section Nous joindre) ou par la poste, à l'adresse suivante :

Hydro-Québec
Service des plaintes
C. P. 11731, succursale Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 6R2

Expliquez en quoi vous contestez la solution qu'on vous a proposée et précisez la solution que vous recherchez. Indiquez vos coordonnées et votre numéro de compte tel qu'il figure sur votre facture d'électricité. Au besoin, un représentant de nos Services à la clientèle peut vous aider à formuler votre plainte.

Vous pouvez également demander à un représentant de consigner votre plainte faite verbalement et de transmettre un résumé écrit au Service des plaintes d'Hydro-Québec.

Une fois votre plainte reçue, le Service des plaintes d'Hydro-Québec vous transmet un accusé de réception mentionnant notamment le délai dont il dispose pour rendre une décision.

Étape 3. Si vous êtes en désaccord avec la décision du Service des plaintes, vous pouvez demander, par écrit, à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte. Si votre plainte concerne une entente de paiement, adressez-vous au chef – Plaintes et réclamations en appel.

Consultez la procédure complète au
www.hydroquebec.com/plaintes.

Nous joindre

www.hydroquebec.com

Facturation et service à la clientèle

- Région de Montréal : 514 385-7252
- Ailleurs au Québec : 1 888 385-7252 ou numéro indiqué sur votre facture

Pannes et bris (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)

- 1 800 790-2424

Facebook et Twitter

Note: En cas de divergence entre le présent document et les *Conditions de service* d'Hydro-Québec, telles qu'elles ont été établies par la Régie de l'énergie, ce sont toujours ces dernières qui ont préséance.

Dépôt légal – 3^e trimestre 2019
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-83336-9

This publication is also available in English.