



VOTRE ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

Résumé des principales conditions de service



 **Hydro
Québec**

NOTRE ENGAGEMENT : TOUJOURS MIEUX VOUS SERVIR

La présente brochure résume les principales conditions de votre abonnement au service d'électricité. Ces conditions ont été approuvées par la Régie de l'énergie.

Vous y trouverez, entre autres, de l'information sur :

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

Pour obtenir de plus amples renseignements ou un exemplaire des *Conditions de service d'électricité*, communiquez avec les services à la clientèle au numéro indiqué sur votre facture.

Vous pouvez également visiter notre site Web au www.hydroquebec.com.

Des services qui vous simplifient la vie :
découvrez-les dans votre Espace client, au
www.hydroquebec.com/espace-client.

LE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

DEMANDE D'ABONNEMENT

Avant d'emménager à une nouvelle adresse, vous devez présenter une demande d'abonnement à Hydro-Québec pour obtenir le service d'électricité.

Abonnement pour usage domestique (résidentiel)

Vous pouvez faire votre demande verbalement ou par écrit.

Vous devez fournir, entre autres, les renseignements suivants :

- l'adresse où l'électricité doit être fournie ;
- le nom et le numéro de téléphone du ou des titulaires de l'abonnement ;
- votre numéro d'assurance sociale (NAS) ;
- la date à partir de laquelle l'électricité doit être fournie.

Autre type d'abonnement ou abonnement visant une installation de plus de 200 A

Vous devez généralement présenter votre demande par écrit. En plus des renseignements précédents, vous devez fournir l'information suivante :

- les charges raccordées ;
- l'usage qui sera fait de l'électricité ;
- la puissance requise ;
- votre numéro d'entreprise du Québec (NEQ), s'il y a lieu.

Vous pouvez également fournir l'information suivante :

- votre adresse courriel ;
- un autre numéro de téléphone.

Par la suite, Hydro-Québec confirme par écrit, à chaque nouveau titulaire, les caractéristiques de l'abonnement dont il est responsable.

Note : Les 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 titulaire de l'abonnement ou son représentant dûment autorisé y a accès.

DURÉE ET FIN DE L'ABONNEMENT

Abonnement pour usage domestique

La durée initiale de l'abonnement est d'au moins une semaine. Vous pouvez y mettre fin sur demande, moyennant un préavis d'au moins sept jours.

Autre type d'abonnement

La durée initiale d'un abonnement à des fins autres que l'usage domestique est d'au moins un an. Vous pouvez y mettre fin sur demande moyennant un préavis écrit d'au moins 30 jours.

VOS DROITS ET OBLIGATIONS

RESPONSABILITÉ DU PAIEMENT DES FACTURES

Le titulaire de l'abonnement est responsable du paiement du montant total des factures d'électricité. S'il y a plusieurs titulaires pour un même abonnement, chacun est conjointement responsable du paiement total des factures.

RESPONSABILITÉ DES PROPRIÉTAIRES D'IMMEUBLES LOCATIFS

Si un locataire met fin à son abonnement, Hydro-Québec communique avec le propriétaire et lui demande de choisir l'une des deux options suivantes :

- 1. Assumer la responsabilité de l'abonnement pour le lieu en question. Si le propriétaire ne répond pas, il est alors tenu responsable de l'abonnement par Hydro-Québec.**

Note : Pour les usages autres que domestique, le propriétaire est responsable du terme annuel de l'abonnement.

2. Demander la cessation du service d'électricité.
Toute demande d'alimentation subséquente entraîne la facturation de frais d'interruption de service ou de frais de mise sous tension, selon le cas.

Note : Dans certains cas, il y a consommation d'électricité à une adresse pour laquelle aucun contrat n'est en cours. L'occupant, le locataire, l'administrateur ou le propriétaire du lieu ou de l'immeuble doit alors assumer la responsabilité du paiement total des factures d'électricité.

DÉMÉNAGEMENT

Si vous déménagez, vous demeurez responsable du paiement des factures d'électricité jusqu'à ce que vous ayez mis fin à votre abonnement. Il est donc important d'aviser Hydro-Québec de la date de votre déménagement le plus tôt possible, et au moins sept jours avant cette date si vous êtes titulaire d'un abonnement domestique (résidentiel). Si votre contrat vise un usage autre que domestique, vous devez fournir un préavis écrit de 30 jours. Vous éviterez ainsi de payer pour de l'électricité que vous n'aurez pas consommée.

Votre facture finale peut être établie d'après le dernier relevé de compteur ou d'après une estimation de votre consommation d'énergie et, le cas échéant, de votre puissance appelée. Lorsque la puissance est facturée, la facture est envoyée dans les 30 jours suivant la fin de l'abonnement. Dans les autres cas, elle est envoyée dans les 60 jours.

Note : Lorsque vous emménagez à une nouvelle adresse, il est important de vérifier le numéro inscrit sur le compteur. Ce numéro doit être le même que celui qui figure sur votre confirmation d'abonnement et sur votre facture.

DEMANDE DE CESSATION DU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

Seul le propriétaire a le droit de faire interrompre le service d'électricité. Pour ce faire, il doit soumettre une demande écrite à Hydro-Québec. S'il souhaite que le service soit rétabli, il doit payer les frais d'interruption de service ou les frais de mise sous tension, selon le cas.

Le propriétaire ne peut pas faire interrompre le service dans un lieu pour lequel un locataire est responsable de l'abonnement.

LA FACTURATION

RELÈVE DU COMPTEUR

L'accès au compteur ou à l'appareillage de mesure est une condition préalable à la livraison de l'électricité. Avant de réaliser des travaux pouvant empêcher ou entraver l'accès au compteur, consultez Hydro-Québec. Le compteur doit être accessible entre 8 h et 21 h tous les jours, sauf le dimanche et les jours fériés.

La relève du compteur est effectuée environ tous les 120 jours si vous êtes responsable d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée. Lorsqu'Hydro-Québec ne peut effectuer la relève du compteur, votre facture est établie selon une estimation de votre consommation et rajustée en fonction du relevé suivant.

Dans le cas d'un abonnement pour lequel la puissance et l'énergie sont facturées, Hydro-Québec effectue la relève du compteur environ tous les 30 jours.

Pour que votre facture mensuelle reflète exactement la puissance et l'énergie que vous avez consommées, il faut que le compteur soit accessible.

Dans la majorité des cas, Hydro-Québec fait la relève à distance.

FACTURE

Les tarifs d'électricité sont déterminés en fonction de l'usage du lieu, c'est-à-dire la principale

utilisation qui en est faite. Il peut s'agir, par exemple, d'une résidence, d'un local commercial ou d'une exploitation agricole.

Votre facture est établie à partir du tarif applicable à votre abonnement et du dernier relevé de compteur. En l'absence de ce relevé, elle est calculée selon une estimation de votre consommation.

Hydro-Québec vous transmet une facture dans les délais suivants :

- **environ tous les 60 jours, et au plus aux 90 jours, si vous êtes titulaire d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée, comme c'est le cas de la majorité des titulaires d'un abonnement résidentiel ;**
- **environ tous les 30 jours, pour un abonnement avec puissance facturée.**

Si la période de facturation excède les délais prévus, vous pouvez payer votre facture en deux versements, à 21 jours d'intervalle.

Si vous constatez une erreur sur votre facture, avisez aussitôt Hydro-Québec. Elle procédera au rajustement, s'il y a lieu, selon les règles établies.

Note : Vous ne pouvez pas déduire du montant à payer une somme qu'Hydro-Québec vous doit.

FRAIS DE SERVICE

Dans un souci d'équité envers l'ensemble de sa clientèle, Hydro-Québec exige des frais pour certains services.

Voici les frais les plus courants* :

- **Ouverture de dossier (nouveau titulaire d'abonnement) : 50 \$**
- **Gestion de dossier (personne ayant été titulaire d'un autre abonnement au cours des cinq dernières années) : 20 \$**
- **Provision insuffisante : 10 \$**
- **Interruption de service : 50 \$**

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

* Frais en vigueur tels qu'ils sont stipulés dans les *Tarifs d'électricité*.

LES MODALITÉS ET LES DÉLAIS 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 la poste ;
- par l'entremise de votre institution financière (comptoir, guichet automatique, service téléphonique ou site Web) ;
- par prélèvements automatiques ;
- à partir de son propre site Web.

Si vous ne payez pas le montant total à l'échéance ou si votre institution financière lui retourne un chèque sans provision, Hydro-Québec porte des frais d'administration à votre compte.

DÉPÔT ET GARANTIE DE PAIEMENT

Hydro-Québec peut exiger un dépôt ou une garantie financière comme condition à la conclusion d'un nouvel abonnement. Hydro-Québec peut aussi exiger un dépôt en cours d'abonnement dans certaines circonstances. Le montant du dépôt exigible correspond à une estimation du montant facturable le plus élevé pour deux mois consécutifs.

Si toutes les factures ont été payées à l'échéance et qu'il s'agit d'un abonnement domestique (résidentiel), le dépôt est remboursé 24 mois après le versement.

Pour les autres types d'abonnement, le remboursement est effectué au plus tard 48 mois après le versement.

Les intérêts courus sont payés annuellement.

MODE DE VERSEMENTS ÉGAUX

Le Mode de versements égaux (MVE) vous permet d'étaler vos coûts annuels d'électricité sur douze mois sans aucuns frais. Votre mensualité est établie en fonction d'une estimation de votre consommation.

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

Hydro-Québec peut mettre fin à l'utilisation de ce mode de paiement si plus d'un versement n'a pas été effectué. Dans ce cas, le solde sera exigé.

ENTENTES DE PAIEMENT

Si vous ne pouvez pas payer votre facture dans les délais prévus, informez-en Hydro-Québec sans tarder.

Lorsque vous en faites la demande, Hydro-Québec vous propose une entente qui vous permettra d'échelonner vos paiements.

L'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE

ÉQUIPEMENTS

Le titulaire de l'abonnement doit protéger les appareils d'Hydro-Québec installés sur les lieux visés par l'abonnement. Il ne peut pas, par exemple, entraver ou altérer le fonctionnement du compteur. Cet appareil sert à mesurer et à enregistrer avec précision la consommation d'électricité. Il est strictement interdit de le manipuler ou d'en briser le sceau.

CONTINUITÉ DU SERVICE

Hydro-Québec met tout en œuvre pour assurer la continuité du service. Toutefois, elle ne peut garantir le maintien à un niveau stable de la tension et de la fréquence, ni la continuité du service d'électricité. De plus, elle ne peut être tenue responsable des préjudices résultant de la fourniture ou de la livraison de l'électricité ou du défaut de fournir ou de livrer de l'électricité.

Pour plus d'information :

www.hydroquebec.com/pannes

VARIATIONS DE TENSION

Pour assurer la fiabilité de l'alimentation électrique, Hydro-Québec met en application les normes canadiennes concernant la fourniture de l'électricité. Pour sa part, le titulaire de l'abonnement doit assurer la protection des biens et la sécurité des personnes qui se trouvent là où l'électricité est fournie ou livrée.

Important : Pour protéger vos équipements et appareils électriques, branchez-les sur une multiprise conforme aux normes de la CSA ou de l'ULC et munie d'un dispositif de protection contre les surtensions ou sur un dispositif d'alimentation sans coupure. Assurez-vous également que vos équipements ne perturbent pas la ligne de distribution.

Pour plus d'information : www.hydroquebec.com/residentiel/service-a-la-clientele

INTERRUPTIONS

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

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

INTERRUPTIONS LIÉES AU DÉFAUT DE PAIEMENT

Si la facture d'électricité demeure impayée et qu'aucune entente n'a été conclue, Hydro-Québec a le droit d'interrompre le service.

Dans ce cas, le titulaire de l'abonnement reçoit un avis de retard de paiement.

Il doit alors payer le montant dû ou négocier une entente, sans quoi Hydro-Québec lui fait alors parvenir par écrit un avis d'interruption l'informant qu'il sera privé de courant dans les huit jours qui suivent.

Des frais s'appliquent à l'interruption de service.

Hydro-Québec rétablit l'alimentation et ne procède à aucune interruption en hiver à la résidence principale d'un titulaire d'abonnement pour qui l'électricité est essentielle au chauffage.

Important : Si la survie d'une personne dépend de l'utilisation d'un appareil électrique (un respirateur, par exemple), il est de votre responsabilité d'en informer Hydro-Québec sans délai.

POUR FORMULER UNE PLAINTÉ

Vous pouvez faire valoir votre point de vue conformément à la procédure d'examen des plaintes établie par la Régie de l'énergie.

Pour présenter une plainte, vous devez d'abord communiquer avec les services à la clientèle, dont le numéro de téléphone est indiqué sur votre facture.

Si le représentant n'est pas en mesure de vous proposer une solution satisfaisante, vous pouvez écrire au service des plaintes d'Hydro-Québec.

Pour plus d'information : www.hydroquebec.com/residentiel/service-a-la-clientele

NOUS JOINDRE

www.hydroquebec.com

Facturation et service

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

Services Internet

- 1 888 858-7927

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

- 1 800 790-2424

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

Hydro-Québec

Coordonné par Communications avec la clientèle
pour la direction – Tarifs et conditions de service

2016G1218F

This publication is also available in English.

