



Compteurs et relève

Les compteurs d'Hydro-Québec servent à mesurer et à enregistrer la quantité d'électricité consommée.

Types de compteurs

Compteur communicant

Le compteur communicant constitue l'**offre de base d'Hydro-Québec, gratuite pour nos clients**. Le principal atout du compteur communicant, c'est qu'il transmet à **distance** les données de consommation à nos systèmes.

Au cours des dernières années, Hydro-Québec a modernisé son parc de compteurs. Plus de **3,9 millions de compteurs communicants** ont été installés à ce jour, soit **98 %** du nombre total de compteurs à remplacer.

Avantages du compteur communicant

- Votre facture est établie à partir de **données de consommation réelles** plutôt qu'en fonction de données estimées, comme cela pouvait se produire avec l'ancienne technologie.
- Vous n'avez plus à être présent pour donner accès au lieu de consommation si le compteur est à l'intérieur ou difficile d'accès.
- Vous **pouvez suivre votre consommation** (<http://www.hydroquebec.com/affaires/espace-clients/portrait-consommation.html>) et en faire une gestion judicieuse.
- Aucuns frais d'installation et aucuns frais mensuels de relève ne vous sont facturés.

Compteur non communicant

Vous pouvez opter pour l'installation d'un compteur non communicant, qui nécessite le déplacement d'un employé pour qu'Hydro-Québec obtienne les données de consommation, dans la mesure où toutes les conditions préalables

sont remplies. Il est à noter que seul le responsable de l'abonnement peut en faire la demande.

Des **frais initiaux d'installation de 85 \$** ainsi que des **frais mensuels de relève de 2,50 \$** (répartis selon le cycle de facturation) s'appliquent. En effet, par souci d'équité, Hydro-Québec se doit de demander à ses clients qui choisissent cette option d'assumer les coûts supplémentaires engendrés par l'utilisation d'un tel compteur pour en faire la relève manuelle.

Plus de renseignements sur les conditions préalables à l'installation d'un compteur non communicant [PDF 4,98 Mo]
(<http://www.hydroquebec.com/data/documents-donnees/pdf/conditions-service.pdf>)

Si vous optez pour un compteur non communicant, votre facture d'électricité sera établie en fonction d'estimations de votre consommation pendant les périodes entre les relèves prescrites.

Vous pouvez en tout temps demander que le compteur non communicant soit remplacé **gratuitement** par un compteur communicant. Vous n'avez qu'à communiquer avec nos Services à la clientèle au **1 800 463-9900**.

Déterminer le type de compteur installé et comprendre les affichages

Vous pouvez très facilement déterminer quel type de compteur a été installé par Hydro-Québec. En effet, vous n'avez qu'à regarder le numéro d'identification inscrit sur le compteur.



Si ce numéro commence par :

- **G**, le compteur est **communicant** ;
- **X**, il s'agit d'un compteur **non communicant** ;

- toute autre série de caractères alphanumériques, il s'agit d'un compteur d'**ancienne génération** et Hydro-Québec communiquera avec vous au moment de l'installation d'un compteur communicant.

Comprendre les différents affichages d'un compteur
(<http://www.hydroquebec.com/affaires/espace-clients/comptes-factures/compteurs.html>)

Normes et exigences relatives aux compteurs et aux installations électriques

Industrie Canada et Mesures Canada

Les compteurs doivent satisfaire à des exigences strictes qui visent à garantir qu'ils mesurent la quantité d'énergie consommée avec exactitude. Pour être utilisés à des fins de facturation, les compteurs installés par Hydro-Québec doivent être approuvés par Mesures Canada [☞ \(http://www.ic.gc.ca/eic/site/mc-mc.nsf/fra/lm03961.html\)](http://www.ic.gc.ca/eic/site/mc-mc.nsf/fra/lm03961.html) et avoir réussi avec succès le processus d'homologation d'Hydro-Québec, qui est reconnu comme l'un des plus rigoureux d'Amérique du Nord.

Hydro-Québec doit donc récupérer périodiquement ses compteurs pour les tester ou les remplacer, afin de s'assurer qu'ils conservent leur précision et qu'ils respectent la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz* ainsi que son règlement.

Livre bleu

L'installation électrique du client doit respecter les exigences techniques décrites dans la norme E.21-10 (« Livre bleu ») [PDF 8 Mo] (<http://www.hydroquebec.com/data/documents-donnees/pdf/livre-bleu-addenda-inclus.pdf>) pour être conforme et sécuritaire.

Exigences en matière de distance minimale et de hauteur de toute installation électrique

- Il faut laisser un espace libre d'au moins 1 m par rapport à tout obstacle temporaire ou permanent devant l'appareillage (article 5.7 [PDF 8 Mo] (<http://www.hydroquebec.com/data/documents-donnees/pdf/livre-bleu-addenda-inclus.pdf#page=75>)).
- L'embase doit être fixée de manière à ce que le centre de son ouverture soit à une hauteur comprise entre 1,2 m et 1,6 m au-dessus du sol fini ou de toute plateforme permanente conforme aux exigences (articles 5.11 [PDF 8 Mo] (<http://www.hydroquebec.com/data/documents-donnees/pdf/livre-bleu-addenda-inclus.pdf#page=78>) et 6.3 [PDF 8 Mo])

(<http://www.hydroquebec.com/data/documents-donnees/pdf/livre-bleu-addenda-inclus.pdf#page=85>).

- Des marches, une rampe et un garde-corps sont exigés si la plateforme est 60 cm ou plus au-dessus du sol fini (illustration 5.03 [PDF 8 Mo] (<http://www.hydroquebec.com/data/documents-donnees/pdf/livre-bleu-addenda-inclus.pdf#page=158>)).

Les clients doivent s'assurer que leur installation électrique est accessible pour permettre le remplacement du compteur, lorsque requis, et qu'elle respecte les exigences en matière de sécurité.

Relève manuelle des données de consommation

Pour effectuer la relève manuelle d'un compteur non communicant ou d'ancienne génération afin d'établir votre facture selon votre **consommation réelle**, Hydro-Québec doit y avoir accès en tout temps.

Fréquence des relèves manuelles

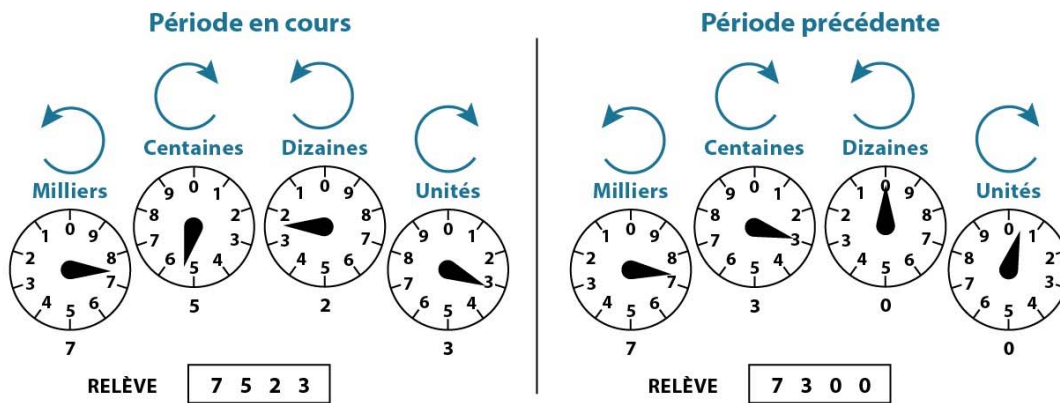
- Dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : au moins une fois par année.
- Dans le cas d'un abonnement pour lequel la puissance et l'énergie sont facturées : tous les 30 jours environ.
- Si l'installation électrique est éloignée et difficile d'accès : au moins une fois par année.
- Si le compteur est inaccessible ou qu'Hydro-Québec n'a pas les accès prévus à l'article 14.3 des *Conditions de service* [PDF 4,98 Mo] (<http://www.hydroquebec.com/data/documents-donnees/pdf/conditions-service.pdf>) : aucune fréquence minimale ne s'applique.

La relève du compteur vous permet de recevoir une facture établie selon votre consommation réelle. Assurez-vous que le personnel d'Hydro-Québec a accès à cet appareil.

Calcul de la consommation d'énergie

Si le compteur est mécanique ou électromécanique, votre consommation réelle est établie à partir des données des quatre cadrans (milliers, centaines, dizaines et unités) du compteur. Ces cadrans servent à mesurer les kWh et fonctionnent comme ceux de l'appareil utilisé pour la clientèle résidentielle.

La relève de la position des aiguilles des quatre cadrans se fait de gauche à droite. Si une aiguille pointe entre deux chiffres, il faut retenir le plus petit des deux, sauf s'il s'agit du 9 et du 0. Il faut alors inscrire 9. Voici deux exemples de relève d'un compteur électromécanique, que l'on reconnaît à son disque qui tourne et à ses cadrans.



Dans le cas d'un compteur électronique, la relève se fait directement à partir de l'affichage.

Calcul de la puissance appelée

Pour déterminer la puissance appelée en kW et en kVA, il faut appliquer aux valeurs relevées sur le compteur (exprimées en W et en VA) le multiplicateur indiqué sur la facture, puis diviser le résultat obtenu par 1 000. Vous n'avez pas à établir la différence entre le nouveau relevé et le relevé précédent, puisque les valeurs de puissance sont remises à zéro après chaque relève.

Le compteur électromécanique comporte un afficheur numérique qui enregistre la puissance maximale appelée.

Foire aux questions – compteurs et relève

Compteurs

Facture

Pourquoi dois-je payer des frais si j'opte pour l'installation d'un compteur non communicant ?

Contrairement au compteur communicant, qui constitue l'offre de base d'Hydro-Québec lui permettant d'obtenir vos données de consommation réelles à distance afin d'établir votre facture, le compteur non communicant exige une relève manuelle. Cette relève est dorénavant maintenue uniquement pour les clients ayant choisi le compteur non communicant.

Les frais relatifs au choix d'un compteur non communicant reposent sur le principe du demandeur payeur : il serait inéquitable d'imputer ces frais à l'ensemble de la clientèle d'Hydro-Québec.

Il est important de noter qu'un client peut se prévaloir en tout temps de l'offre de base, soit faire remplacer gratuitement son compteur non communicant par un compteur communicant.

Est-ce que les compteurs communicants peuvent entraîner une surfacturation ?

Non. Qu'il soit électromécanique, à radiofréquence ou communicant, le type de compteur installé par Hydro-Québec n'a aucun lien avec les variations sur la facture d'un client.

Tous nos compteurs sont approuvés par Mesures Canada [☒](http://www.ic.gc.ca/eic/site/mc-mc.nsf/fra/lm03961.html) (<http://www.ic.gc.ca/eic/site/mc-mc.nsf/fra/lm03961.html>). Cet organisme indépendant impose aux entreprises des règles strictes qui visent à garantir la précision des systèmes de mesurage qu'elles utilisent. Hydro-Québec est tenue d'installer des compteurs qui lui permettent de respecter ces règles pendant toute leur durée de vie. Hydro-Québec installe donc des compteurs communicants qui sont fiables et sécuritaires et qui mesurent la consommation réelle des clients.

Ce sont les variations de température ou un changement des habitudes de consommation qui peuvent influencer sur la facture d'électricité.

Il faut aussi savoir qu'au moment du remplacement du compteur, une lecture de la consommation réelle est prise. Si un client n'a pas donné accès au compteur pendant une longue période et n'a pas transmis son autorelève, sa facturation a été basée sur une consommation estimée. Il se peut donc que ce client ait payé plus ou moins que ce qu'il a réellement consommé, entraînant un ajustement sur la facture d'électricité.

L'énergie consommée par le compteur lui même est-elle facturée au client ?

Non. Le compteur n'enregistre pas sa propre consommation. De plus, l'alimentation électrique des composants du compteur (carte de mesurage, carte de communication, etc.) ne fait pas partie de la consommation du client et ne lui est donc pas facturée.

Pourquoi le compteur communicant installé chez moi indique-t-il parfois « 0 kwh » ?

Différents affichages se succèdent sur l'écran numérique d'un compteur communicant. Lorsqu'un compteur communicant indique « 0 kwh » alors que de l'électricité est consommée, cette lecture correspond généralement à l'énergie qui est renvoyée sur le réseau d'Hydro-Québec.

Bien que la grande majorité des clients résidentiels d'Hydro-Québec ne produisent pas d'énergie, certains sont autoproducteurs, c'est à dire qu'ils produisent de l'électricité au moyen d'une installation dont ils sont propriétaires et exploitants pour combler une partie ou la totalité de leurs besoins. Ces derniers peuvent bénéficier de l'option de mesurage net (<http://www.hydroquebec.com/residentiel/espace-clients/compte-et-facture/comprendre-facture/tarifs-residentiels-electricite/option-de-mesurage-net.html>) selon laquelle

Hydro-Québec rachète au client les surplus d'énergie qu'il a produits et injectés sur le réseau. La grande majorité de nos clients n'étant pas autoproducteurs, il est donc normal que cet affichage indique « 0 kwh ».

Comprendre les différents affichages d'un compteur
(<http://www.hydroquebec.com/affaires/espace-clients/comptes-factures/compteurs.html>)

Les compteurs communicants ont-ils un impact sur le processus de recouvrement d'Hydro-Québec ?

Non. Les compteurs communicants ne changent rien au processus de recouvrement ou au fait d'interrompre le service ou non à un client. Ce processus est d'ailleurs bien documenté et approuvé par la Régie de l'énergie. Il comporte l'envoi de plusieurs avis et rappels avant d'en venir à une interruption de service, étape qui peut survenir quand toutes les démarches précédentes sont épuisées. L'interruption de service est toujours l'étape de dernier recours, l'objectif d'Hydro-Québec étant d'amener les clients éprouvant des difficultés financières à payer leur solde et non d'interrompre le service.

Hydro-Québec encourage les clients qui ont de bonnes habitudes de paiement à appeler pour conclure une entente lorsqu'ils éprouvent des difficultés à payer leur facture. Les clients à faible revenu peuvent quant à eux convenir d'une entente adaptée à leur situation en tout temps.

Il est vrai qu'une interruption ou un rétablissement de service est plus simple à effectuer avec des compteurs communicants, puisque la procédure ne nécessite plus qu'un employé se déplace sur les lieux. Cependant, le processus de recouvrement demeure le même, que l'on ait ou non un compteur communicant, et l'interruption de service est toujours une étape de dernier recours.

Il ne faut pas oublier que l'électricité est l'un des seuls services facturés au client après consommation. Par souci d'équité, Hydro-Québec se doit de demander à ses clients de payer pour l'électricité consommée. Sinon, ces sommes augmentent les taux de mauvaises créances d'Hydro-Québec, ce qui se répercute sur les tarifs payés par l'ensemble de la clientèle. Par ailleurs, il est à noter que près de 90 % des clients acquittent leur facture avant ou à l'échéance. De plus, aucune interruption de service n'est effectuée durant la période hivernale, soit du 1^{er} décembre au 31 mars, pour la résidence principale des clients résidentiels qui chauffent à l'électricité.

Installation

Combien de compteurs communicants compte le parc de compteurs d'Hydro-Québec ?

Hydro-Québec a installé plus de 3,8 millions de compteurs communicants à ce jour, ce qui représente **97 % de son parc**.

Je viens d'emménager dans un appartement où un compteur non communicant est installé. Que dois-je faire si je veux qu'il soit remplacé par un compteur communicant ?

Vous n'avez aucune démarche à faire. En effet, lorsqu'un compteur non communicant est installé chez un client qui nous informe de son déménagement, Hydro-Québec planifie automatiquement le **remplacement sans frais** du compteur non communicant par un compteur communicant. En plus de l'installation gratuite, **aucuns frais mensuels de relève** ne vous seront facturés étant donné que vos données de consommation seront transmises à distance à Hydro-Québec de façon totalement automatisée.

Je vis en copropriété ou dans un appartement locatif et je veux opter pour l'installation d'un compteur non communicant. Puis-je en faire la demande pour moi et mes voisins également ?

Pour demander l'installation d'un compteur non communicant pour la copropriété ou l'appartement où vous habitez, vous devez être la personne responsable de l'abonnement au service d'électricité à cette adresse. Vous devez également remplir toutes les conditions préalables [PDF 60 Ko] (<http://www.hydroquebec.com/data/documents-donnees/pdf/addenda-conditions-service-septembre-2017.pdf>) à ce type de compteur.

Le remplacement d'un compteur communicant par un compteur non communicant entraîne des frais initiaux d'installation et des frais mensuels pour la relève manuelle.

En ce qui a trait à votre voisin, si l'abonnement au service d'électricité est à son nom, la décision d'opter ou non pour un compteur non communicant lui appartient.

Les relations entre copropriétaires ou entre locataires et propriétaires ne relèvent pas de la compétence d'Hydro-Québec. Comme le conclut la Régie de l'énergie dans sa décision, « les Conditions de services ne peuvent pas régir les relations contractuelles entre un propriétaire et ses locataires ou entre copropriétaires. La solution à ce problème relève du droit privé et non des Conditions de service ».

Un client dont l'installation électrique est d'au plus 400 ampères peut-il opter pour l'installation d'un compteur non-communicant ?

Les clients ayant une installation électrique monophasée d'au plus 400 A peuvent opter pour l'installation d'un compteur non communicant si toutes les conditions d'admissibilité préalables à ce type de compteur sont remplies.

Consultez l'article 3.2.1 des *Conditions de service* - Demande de compteur non communicant. [PDF 4,98 Mo] (<http://www.hydroquebec.com/data/documents-donnees/pdf/conditions-service.pdf>)

Si vous optez pour l'installation d'un compteur non communicant, vous ne pourrez toutefois pas accéder à vos **données réelles de consommation tous les jours** à l'aide du Portrait de ma consommation (<http://www.hydroquebec.com/affaires/espace-clients/portrait-consommation.html>) et, ainsi, être en mesure de mieux gérer votre consommation, des avantages que le **compteur communicant** vous procure.

Le remplacement d'un compteur occasionne-t-il une interruption de courant ?

Oui, mais pendant une très courte durée, le temps de retirer l'ancien compteur et d'installer le nouveau. À la suite de cette interruption de quelques minutes, vous devrez ajuster l'heure de vos différents appareils électriques.

Je dispose d'une alimentation de secours pour des raisons médicales ou autres afin d'éviter toute interruption de courant. Le remplacement du compteur pourrait-il nuire à son fonctionnement ?

Non. Le remplacement du compteur ne nuira pas au fonctionnement de votre alimentation de secours. Votre équipement pourra vous fournir du courant au moment où l'installateur retirera l'ancien compteur et mettra le nouveau en place. Cette opération ne dure que quelques minutes. Nous vous recommandons toutefois de vérifier votre alimentation de secours pour vous assurer que votre équipement fonctionne correctement.

Le remplacement d'un compteur peut-il causer une surtension, ce qui risque d'endommager des appareils électriques ?

Le fait de brancher ou de débrancher un compteur ne cause pas de surtension. On ne fait qu'interrompre le courant brièvement pour remplacer le compteur en toute sécurité. L'opération est simple et équivaut à allumer ou à éteindre une lampe, par exemple.

Cependant, deux situations exceptionnelles et indépendantes des activités d'Hydro-Québec pourraient provoquer un bris :

- s'il y a un problème existant dans l'installation électrique du client ;
- si des appareils électriques sont plus sensibles ou présentent déjà une faiblesse au moment du remplacement du compteur.

Il est donc important de faire vérifier régulièrement l'embase, c'est-à-dire le support destiné à recevoir le compteur.

Qu'est-ce qu'une installation électrique non conforme ou non sécuritaire ?

Voici quelques exemples d'installations électriques qui ne respectent pas les normes minimales de dégagement et de hauteur ou qui ne sont pas sécuritaires.



Compteur encastré dans le revêtement d'une maison



Arbuste qui empêche l'accès au compteur



Cadre de la fenêtre devant le compteur, où l'espace libre d'au moins 1 m par rapport à tout obstacle temporaire ou permanent n'est pas respecté



Toiture affaissée au-dessus du compteur



Compteur situé au-dessus d'une excavation

Que fait Hydro-Québec avec les compteurs qu'elle retire de son parc ?

Le recyclage des compteurs et la récupération des matières qu'ils contiennent sont effectués par un fournisseur qui est tenu de respecter la procédure stricte d'Hydro-Québec en la matière.

Au cours de cette procédure, on désassemble les compteurs afin que chaque composant soit récupéré ou recyclé. Tous les compteurs sont recyclés suivant cette procédure.

Radiofréquences

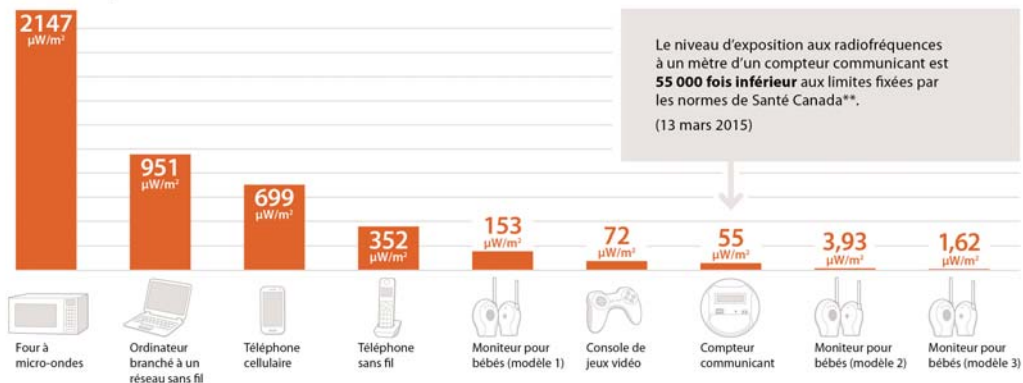
Les compteurs communicants sont-ils sécuritaires ?

Les compteurs communicants respectent les normes établies par différents organismes reconnus, dont **Santé Canada**. Cet organisme a notamment pour rôle de déterminer les niveaux d'exposition sécuritaires aux radiofréquences dans notre environnement.

Le tableau ci-dessous compare le niveau d'exposition aux radiofréquences de divers appareils d'usage courant avec celui d'un compteur communicant. Les données proviennent du Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ). Dans le cas du compteur, les niveaux d'exposition ont été mesurés à une distance de un mètre.

Niveaux d'exposition aux radiofréquences

Densité de puissance moyenne mesurée à proximité d'appareils domestiques d'usage courant
Essais réalisés par le Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ)*



* Référence : pour connaître les détails du protocole de mesure ayant permis d'obtenir ces valeurs, se référer au Rapport d'essais de compatibilité électromagnétique, Mesures comparatives des compteurs avancés (compteurs communicants), dossier CRIQ 670-43736-5
** Limite recommandée par Santé Canada : 2 700 000 μW/m²

Centre de recherche
industrielle
Québec



Ce qu'il faut retenir :

- Le niveau moyen d'exposition aux radiofréquences (RF) à un mètre d'un compteur communicant est largement inférieur aux limites fixées par Santé Canada (55 000 fois inférieur).
- L'exposition aux radiofréquences à un mètre d'un compteur communicant est minime comparativement à celle à proximité d'autres appareils.

Qu'est-ce qu'un compteur à radiofréquence ?

Un compteur à radiofréquence est un appareil électronique qui permet la relève à distance, que ce soit par un releveur muni d'un micro ordinateur à main ou par l'entremise d'un réseau de communication comme celui mis en place par Hydro-Québec. L'utilisation de la radiofréquence pour les compteurs n'est pas nouvelle et est largement répandue pour d'autres appareils, tels que les moniteurs pour bébé, les téléphones sans fil, etc. Le parc d'Hydro-Québec comporte actuellement trois types de compteurs à radiofréquence :

1. Le compteur à 458 MHz

Le compteur à 458 MHz transmet les données uniquement lorsque le releveur est à proximité. Le micro-ordinateur à main du releveur envoie un signal au compteur pour qu'il lui envoie les données de consommation. Une fois le releveur de retour au bureau, les données sont acheminées vers le système de facturation d'Hydro-Québec.

Il reste très peu de ces compteurs dans le parc d'Hydro-Québec, et ils ne sont plus fabriqués depuis de nombreuses années.

2. Le compteur à 900 MHz

Le compteur à 900 MHz transmet des données périodiquement, que le releveur soit à proximité ou non. Ce dernier recueille les données au moyen d'un micro ordinateur à main lorsqu'il est à proximité du compteur. Une fois le releveur de retour au bureau, les données sont acheminées vers le système de facturation d'Hydro-Québec.

3. Le compteur communicant

Le compteur communicant enregistre la consommation d'électricité du client et permet à Hydro-Québec de faire la relève des données de consommation à distance, sans l'aide d'un releveur. Les compteurs communicants émettent des radiofréquences de façon intermittente plusieurs fois par jour, à raison de quelques millisecondes chaque fois. Au quotidien, la durée totale de ces émissions atteint moins de 90 secondes. Le compteur communicant est maintenant la norme de l'industrie.

**Combien de fois par jour le compteur communicant émet-il des radiofréquences ?
Pour combien de temps en tout ?**

Pour transmettre les données enregistrées, les compteurs communicants émettent des radiofréquences de façon intermittente plusieurs fois par jour, à raison de quelques millisecondes chaque fois. Au quotidien, la durée totale de ces émissions atteint moins de 90 secondes.

Il est important de savoir que le niveau d'exposition aux radiofréquences à un mètre d'un compteur communicant est 55 000 fois inférieur à ce que dicte la norme de Santé Canada.

Santé Canada affirme que « là où plusieurs compteurs intelligents sont regroupés, comme dans certaines maisons en rangée ou certains immeubles en hauteur, l'exposition totale reste bien inférieure aux limites d'exposition fixées par Santé Canada, en raison de l'intermittence des transmissions ».

En décembre 2011, à la lumière d'une analyse portant sur les caractéristiques techniques des compteurs communicants, Santé Canada en est venue à la conclusion que « l'exposition à l'énergie radiofréquence des compteurs intelligents ne pose pas de risque pour la santé publique ».

Est-ce que le fait que des compteurs communicants soient regroupés dans certains logements implique un effet cumulatif des radiofréquences ?

Non. À ce sujet, Santé Canada affirme que « là où plusieurs compteurs intelligents sont regroupés, comme dans certaines maisons en rangée ou certains immeubles en hauteur, l'exposition totale reste bien inférieure aux limites d'exposition fixées par Santé Canada, en raison de l'intermittence des transmissions ».

Les radiofréquences émises par les compteurs communicants peuvent-elles nuire au bon fonctionnement des stimulateurs cardiaques (pacemakers) ou des défibrillateurs automatiques implantables (DAI) ?

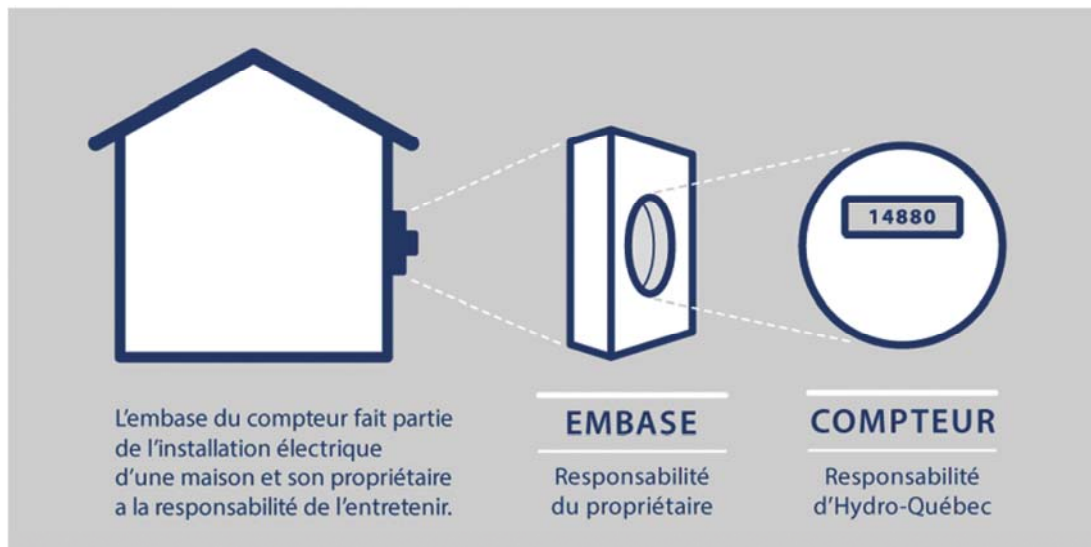
Non. Des tests réalisés par Hydro-Québec et Medtronic, le plus important fournisseur de stimulateurs cardiaques, en collaboration avec l'Institut de cardiologie de Montréal, ont confirmé que les radiofréquences émises par les compteurs communicants ne nuisent pas au bon fonctionnement de ces appareils.

En effet, aucune interférence n'a été observée lorsque les stimulateurs cardiaques et les DAI de marque Medtronic étaient placés le plus près possible des compteurs communicants de Landis+Gyr, principal fournisseur d'Hydro-Québec, même si les compteurs avaient été volontairement modifiés pour émettre des radiofréquences à un rythme anormalement élevé.

Responsabilité

À qui appartient le compteur ?

Le compteur appartient à Hydro-Québec. Toutefois, l'embase sur laquelle est placé le compteur est sous la responsabilité du client.



Technologie

Quelle est la différence entre les différentes générations de compteurs ?

1re génération – Compteurs électromécaniques



Installés par Hydro-Québec pendant plusieurs décennies, les compteurs électromécaniques sont les plus anciens et ont été remplacés par des modèles électroniques au fil des ans. Ces compteurs, que l'on reconnaît à leur disque qui tourne et à leurs cadrans, ne sont plus fabriqués.

Relève : manuelle

2e génération – Compteurs à radiofréquence (à 458 MHz et à 900 MHz)



Hydro-Québec a commencé à installer des compteurs à radiofréquence au milieu des années 1990. Ils permettent au releveur d'Hydro-Québec d'obtenir les données de consommation à l'aide d'un dispositif de relève sans accéder au terrain ou à la propriété du client.

Relève : à distance par un releveur

3e génération – Compteurs communicants



Grâce à l'infrastructure de mesurage avancée (IMA), les compteurs communicants enregistrent les données de consommation et les transmettent à distance aux systèmes d'Hydro-Québec.

Relève : à distance sans releveur

Les compteurs sont-ils précis ?

Oui. Les compteurs respectent les normes établies par différents organismes reconnus, dont Mesures Canada [☞ \(http://www.ic.gc.ca/eic/site/mc-](http://www.ic.gc.ca/eic/site/mc-)

[mc.nsf/fra/lm03961.html](http://www.mc.nsf/fra/lm03961.html)), qui fixe les normes de précision exigées pour tout appareil de mesure, tel que les compteurs, et en contrôle l'application.

Hydro-Québec prévoit remplacer le compteur prochainement, mais il fonctionne encore. Est-ce que je peux garder celui qui est en place ?

Non. Bien que d'anciens compteurs soient toujours fiables, Hydro-Québec doit les remplacer avant qu'ils atteignent la fin de leur vie utile. Mesures Canada <http://www.ic.gc.ca/eic/site/mc-mc.nsf/fra/lm03961.html>) impose aux entreprises des règles strictes qui visent à garantir la précision des systèmes de mesure qu'elles utilisent. Hydro-Québec est donc tenue d'installer des compteurs qui lui permettent de respecter ces règles, et ce, pendant toute la durée de vie du compteur.

Quelles données du compteur communicant sont transmises à Hydro-Québec ?

Hydro-Québec recueille uniquement les données de consommation, et ce, à des fins de facturation. Les renseignements personnels des clients, tels que leur nom, leur adresse et leur numéro de téléphone, ne circulent pas sur les différentes composantes du réseau.

Hydro-Québec se sert des données de consommation provenant des compteurs pour améliorer la qualité du service, notamment lors de pannes.

Quelle est la puissance, en watts, des compteurs communicants ?

La puissance des compteurs communicants est de 425 milliwatts ou 0,425 watt, ce qui équivaut à la puissance d'une ampoule de Noël à DEL.

Le compteur peut-il causer des effets de brouillage sur mes appareils électroniques ?

Tous les appareils fonctionnant dans la bande de fréquences comprises entre 902 et 928 MHz et utilisant les technologies numériques de transmission doivent se conformer à la norme CNR 210 d'Industrie Canada. Ainsi, ces appareils doivent être conçus pour ne pas causer ni subir du brouillage.

Par contre, certains appareils plus vieux font appel à la technologie analogique (en déclin). Bien qu'ils soient conformes à la norme mentionnée ci-dessus, ils pourraient, dans de rares situations, subir un effet de brouillage provenant d'autres appareils qui fonctionnent dans la même bande de fréquences.

Quelle bande de fréquences les compteurs communicants utilisent-ils ?

Les compteurs communicants utilisent la bande de fréquences comprises entre 902 et 928 MHz, soit la même que les interphones de surveillance (souvent appelés moniteurs pour bébé).

En quoi consiste le processus d'homologation des compteurs communicants et des équipements de télécommunication ?

Les tests réalisés sur les compteurs en vue de leur homologation respectent les normes internationales les plus rigoureuses. Les essais se divisent en trois catégories : les tests de compatibilité électromagnétique, les tests climatiques et les tests mécaniques.

Quant aux équipements de télécommunication, ils font tous l'objet de tests climatiques.

Les compteurs répondent donc aux critères d'approbation de Mesures Canada et aux critères d'homologation d'Hydro-Québec.

Les températures hivernales peuvent-elles nuire au fonctionnement des compteurs communicants ?

Non. Hydro-Québec est tenue de se conformer aux normes de Mesures Canada concernant la qualité des compteurs d'électricité en service tout au long de l'année. Ainsi, dans le cadre du processus d'homologation, les compteurs communicants sont soumis à un test de changement radical et extrême de température. Ce test sert à valider qu'ils sont capables de résister aux rigueurs des hivers québécois.

Quelle est la durée de vie d'un compteur communicant ?

La durée de vie anticipée des compteurs communicants est de 15 ans. Tout comme pour les anciens compteurs, électromécaniques ou électroniques, cette durée de vie pourrait être prolongée à la suite de tests d'échantillonnage menés sur les compteurs installés. Si l'on considère les modifications apportées à la norme de Mesures Canada, la durée de vie d'un compteur installé aujourd'hui pourrait atteindre 30 ans.

Relève

N. B. : Dès qu'un compteur communicant est installé, il n'est plus nécessaire de faire la relève puisque les données de consommation sont transmises automatiquement à Hydro-Québec.

Pourquoi me laisse-t-on une carte d'autorelève ?

Tout simplement parce que le releveur n'a pu avoir accès au compteur. Cette carte vous indique comment faire la relève et nous transmettre l'information. Votre facture pourra ainsi être établie en fonction de votre consommation **réelle**.

De quelle façon Hydro-Québec m'informe-t-elle des dates à respecter si je souhaite transmettre moi-même la relève ?

Une fois par année, vous recevez une lettre vous indiquant les dates auxquelles vous pourrez nous transmettre votre relève. Cette lettre vous indique également

comment nous transmettre l'information. En transmettant votre relevé aux dates prévues, votre facture pourra ainsi refléter votre consommation **réelle**.

Dans quel délai dois-je transmettre mon relevé ?

Vous pouvez nous transmettre votre relevé dès la réception de votre carte ou selon les dates mentionnées dans la lettre que vous avez reçue. Il est important de nous le faire parvenir sans tarder pour que votre facture reflète votre consommation réelle.

Qu'arrive-t-il si je reçois une carte ou une lettre d'autorelève, mais que j'ometts de transmettre le relevé du compteur ?

Si nous n'obtenons pas votre relevé, nous établirons votre facture suivante selon une estimation de votre consommation. Votre facture ne sera ajustée que deux mois plus tard, si le releveur peut accéder au compteur.

Quel est l'avantage de transmettre mon relevé par Internet ?

En nous transmettant votre relevé par Internet au hydroquebec.com/autoreleve, vous évitez tout délai de traitement. Par conséquent, votre facture suivante correspondra à votre consommation **réelle**.

Est-il possible de transmettre les relevés de compteur autrement que par Internet ?

Oui. Il est possible de transmettre la relève d'un compteur par téléphone, en suivant les indications qui se trouvent sur la carte d'autorelève laissée par le releveur ou sur la lettre d'autorelève que tous les clients reçoivent une fois par année.

Autres renseignements utiles

- > *Conditions de service* (<http://www.hydroquebec.com/documents-donnees/publications-officielles/tarifs-conditions-service.html>)
- > *Comment lire une facture* (<http://www.hydroquebec.com/affaires/espace-clients/comptes-factures/comprendre-facture/comment-lire-facture.html>)