

| |
|-----------------------|
| Régie de l'énergie |
| DOSSIER: R-3708-2009 |
| DÉPOSÉE EN AUDIENCE |
| Date: 10 DÉC. 2009 |
| Pièces n°: C-10-18 UC |

CHAPITRE 11 – FACTURATION ET PAIEMENT

SECTION 1 – MODES DE FACTURATION

Relève des compteurs

11.1 Dans le cas de l'abonnement pour lequel seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes :

- 1° au moins une fois l'an, pour les installations éloignées et difficiles d'accès, telles une station météo, une tour micro-ondes, une antenne radio ou une pompe ;
- 2° au moins tous les 120 jours, dans les autres cas.

Dans le cas de l'abonnement pour lequel la puissance et l'énergie sont mesurées, Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs et le recul des indicateurs de maximum aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes :

- 1° approximativement tous les 60 jours, pour l'abonnement dont la puissance facturée, mesurée ou calculée est généralement inférieure à 50 kW ;
- 2° approximativement tous les 30 jours, pour l'abonnement dont la puissance facturée, mesurée ou calculée est généralement égale ou supérieure à 50 kW.

Envoi des factures

11.2 Dans le cas de l'abonnement pour lequel seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec envoie une facture au client au moins tous les 90 jours. Hydro-Québec doit avoir accès au compteur pour que ce délai s'applique à l'égard de la facture initiale.

En l'absence de facturation dans le délai prévu, Hydro-Québec accepte que le solde dû soit acquitté en deux (2) versements consécutifs suivant l'échéance prévue à l'article 11.6. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente de paiement avec le client.

Malgré l'article 11.1, lorsqu'Hydro-Québec ne peut effectuer le relevé des compteurs, elle établit les factures sur une estimation, soit de la consommation d'énergie, soit de l'appel de puissance et de la consommation d'énergie. Elle effectue les réajustements sur une facture subséquente établie à la suite d'un relevé de compteur.

Hydro-Québec établit également la facture initiale et la facture finale sur une estimation, soit de la consommation d'énergie, soit de l'appel de puissance et de la consommation d'énergie. Toutefois, le client peut fournir son propre relevé de compteur et Hydro-Québec établit la facture en conséquence.

Délai d'envoi d'une facture finale

11.3 Lorsque seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec envoie une facture finale au client dans un délai maximal de 60 jours de la date de la résiliation de l'abonnement.

Lorsque la puissance et l'énergie sont mesurées, Hydro-Québec envoie une facture finale au client dans un délai maximal de 30 jours de la date de la résiliation de l'abonnement.

Les titres des articles ne visent qu'à faciliter la lecture du document et ne doivent pas être pris en compte dans l'interprétation des présentes conditions de service.

En l'absence de facturation dans le délai prévu, Hydro-Québec accepte que le solde dû soit acquitté en deux (2) versements consécutifs suivant l'échéance prévue à l'article 11.6. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente de paiement avec le client.

Hydro-Québec doit avoir accès au compteur et le client doit avoir dûment avisé Hydro-Québec de la date de la résiliation de son abonnement pour que s'appliquent les délais prévus au présent article.

Estimation de la consommation

11.4 Dans le cas où l'électricité mesurée par l'appareillage de mesurage d'Hydro-Québec ou facturée ne correspond pas à l'électricité réellement utilisée, ou en l'absence d'appareillage de mesurage, Hydro-Québec établit la consommation d'énergie et la puissance à facturer à partir d'un ou de plusieurs des éléments suivants :

- 1° les données fournies par des épreuves de mesurage ;
- 2° l'inventaire des appareils raccordés et l'estimation de leur utilisation moyenne ;
- 3° les valeurs enregistrées durant les périodes de consommation précédant ou suivant immédiatement la défectuosité de l'appareillage de mesurage ou durant la même période de l'année précédente ;
- 4° tout autre moyen pour établir ou estimer la consommation d'énergie ou l'appel de puissance.

Lorsqu'il s'agit d'un réseau autonome dont l'électricité livrée aux clients n'est généralement pas mesurée, Hydro-Québec peut aussi établir la consommation moyenne par abonnement à l'intérieur d'une même catégorie d'usage.

Correction des erreurs de facturation

11.5 Dans les cas où l'électricité facturée au client ne correspond pas à l'électricité réellement utilisée ou que la facture est de quelque façon entachée d'erreur, Hydro-Québec apporte les corrections appropriées selon les modalités suivantes :

- 1° Pour un abonnement d'usage domestique ou un abonnement d'usage autre que domestique pour lequel seule l'énergie est mesurée :
 - a) lorsque la correction entraîne un débit sur la facture du client, Hydro-Québec réclame à ce dernier le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées, mais n'excédant pas six (6) mois ;
 - b) lorsque la correction entraîne un crédit sur la facture du client, Hydro-Québec rembourse ce dernier :
 - i) dans le cas d'un défaut de l'appareillage de mesurage, le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées ;
 - ii) dans tous les autres cas, le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées, mais n'excédant pas 36 mois ;

Les titres des articles ne visent qu'à faciliter la lecture du document et ne doivent pas être pris en compte dans l'interprétation des présentes conditions de service.

- iii) dans le cas où la période est indéterminée, elle est réputée être de six (6) mois.
- 2° Pour un abonnement d'usage autre que domestique pour lequel la puissance et l'énergie sont mesurées :
- a) lorsque la correction entraîne un débit sur la facture du client, Hydro-Québec réclame à ce dernier :
 - i) dans le cas d'un défaut de l'appareillage de mesure, le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées, mais n'excédant pas 36 mois;
 - ii) dans tous les autres cas, le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées, mais n'excédant pas 12 mois.

Nonobstant les paragraphes 1a) et 2a) ci-dessus, s'il est établi que le client connaissait le défaut ou l'erreur et n'a pas avisé Hydro-Québec conformément aux articles 6.2 et 8.1, cette dernière réclame le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées.

- b) lorsque la correction entraîne un crédit sur la facture du client, Hydro-Québec rembourse ce dernier :
 - i) dans le cas d'un défaut de l'appareillage de mesure, le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées;
 - ii) dans tous les autres cas, le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées, mais n'excédant pas 36 mois;
 - iii) dans le cas où la période est indéterminée, elle est réputée être de six (6) mois.
- 3° Nonobstant les paragraphes 1a) et 2a) ci-dessus, lorsqu'un client change son utilisation de l'électricité de sorte que la catégorie de tarif qui lui est applicable, en vertu des tarifs d'électricité, est modifiée et qu'il n'en a pas avisé Hydro-Québec conformément aux articles 8.1 et 18.19, cette dernière réclame le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées.
- 4° Nonobstant les paragraphes 1° et 2° ci-dessus, dans les cas de compteurs croisés :
- a) lorsque la correction entraîne un débit sur la facture d'un client et un crédit sur la facture d'un autre client, Hydro-Québec apporte les corrections appropriées en réclamant ou en remboursant au client, selon le cas, les montants résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées;
 - b) dans les cas où la période est indéterminée, elle est réputée être de six (6) mois;

Les titres des articles ne visent qu'à faciliter la lecture du document et ne doivent pas être pris en compte dans l'interprétation des présentes conditions de service.

- c) lorsque la correction entraîne un crédit sur la facture d'un client, et que ce client n'est plus titulaire d'un abonnement, Hydro-Québec cesse toute démarche de localisation six (6) mois après la découverte de l'erreur ayant donné lieu à la correction.
- 5° Lorsqu'Hydro-Québec constate que l'installation électrique ou l'appareillage de mesurage ont été manipulés de manière à altérer le mesurage de l'électricité ou s'il y a entrave au mesurage de l'électricité, Hydro-Québec réclame le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées.
- 6° Sont exclus des modalités de corrections de factures :
- a) les corrections d'estimations de factures établies selon l'article 11.2;
 - b) la révision des modes de versements égaux établis selon l'article 11.9;
 - c) la consommation d'électricité visée par l'article 6.6;
 - d) les erreurs causées par des dommages intentionnels aux appareils d'Hydro-Québec;
 - e) les abonnements facturés selon un tarif à forfait en vertu des tarifs d'électricité.
- 7° Dans tous les cas où Hydro-Québec effectue un remboursement au client, des intérêts sont calculés sur le montant remboursé au taux préférentiel de la Banque nationale du Canada en vigueur le premier jour ouvrable du mois au cours duquel s'effectue le remboursement. Cette disposition ne s'applique pas pour une correction apportée conformément au paragraphe 4° ci-dessus.
- 8° Toutes les périodes prévues au présent article sont déterminées à compter de la date de l'avis d'Hydro-Québec informant le client de la découverte de l'anomalie. Si l'anomalie a été signalée par le client, les périodes prévues au présent article sont déterminées à compter de la date de l'avis du client informant Hydro-Québec de la découverte de cette anomalie.
- 9° Lorsque la correction entraîne un débit sur la facture du client, Hydro-Québec accepte, à sa demande, que le montant résultant de l'application de la correction soit acquitté en deux versements consécutifs suivant l'échéance prévue à l'article 11.6. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente de paiement avec le client.

SECTION 2 – MODES DE PAIEMENT

Délai de paiement

- 11.6** Toute facture doit être payée, en dollars canadiens, dans les 21 jours de la date de la facturation. Si le 21^e jour tombe un jour où les services à la clientèle d'Hydro-Québec sont fermés, l'échéance est reportée au premier jour ouvrable suivant. Le défaut de payer à l'échéance entraîne des frais d'administration sur l'arriéré, au taux applicable à la date de la facturation et calculé conformément aux « *frais d'administration applicables à la facturation par Hydro-Québec* » prévus aux tarifs d'électricité.

Les titres des articles ne visent qu'à faciliter la lecture du document et ne doivent pas être pris en compte dans l'interprétation des présentes conditions de service.

Chaque mois, par la suite, Hydro-Québec applique à l'arriéré des frais d'administration au taux applicable à la date de la facturation précédente, calculé conformément aux « *frais d'administration applicables à la facturation par Hydro-Québec* » prévus aux tarifs d'électricité et composé mensuellement.

Si Hydro-Québec est avisée par une institution financière que le paiement ne peut être effectué pour cause de provision insuffisante, les « *frais pour provision insuffisante* » prévus aux tarifs d'électricité sont appliqués.

Paiement de la facture

11.7 Le client peut payer sa facture par la poste ou chez tout agent autorisé par Hydro-Québec mentionné à l'annexe IV.

Compensation

11.8 Le client ne peut déduire sur sa facture une somme qui lui est due par Hydro-Québec ou une réclamation directe ou reconventionnelle qu'il peut ou prétend avoir contre Hydro-Québec.

Modes de versements égaux

11.9 Le client, dont l'abonnement est assujéti à un tarif domestique ou à un tarif général de petite puissance ou de moyenne puissance en vertu des tarifs d'électricité, peut bénéficier, après entente avec Hydro-Québec, du mode de versements égaux selon lequel Hydro-Québec répartit en 12 versements mensuels égaux le coût prévu de l'électricité.

Le client peut adhérer au mode de versements égaux en tout temps. Cependant, l'échéance de toute entente quant au mode de versements égaux correspond à la date du relevé des compteurs effectué pour la première facturation après le 31 juillet de chaque année.

Hydro-Québec révisé, pendant la durée de l'entente, le montant des versements égaux dans les cas suivants :

- 1° le tarif d'électricité applicable à l'abonnement est modifié au cours de la période;
- 2° le client déménage au cours de la période;
- 3° si, en se référant aux versements déjà payés et à l'électricité réellement utilisée par le client au cours des mois de consommation visés par ces versements, Hydro-Québec constate qu'il y aura un écart important, à la fin du dernier mois de consommation, entre la somme des versements prévus et le coût prévu de l'électricité.

Le montant du dernier versement correspond au solde du compte du client à la fin du dernier mois visé par l'entente. Le solde du compte est calculé par Hydro-Québec et il est égal à la différence entre le coût total de l'électricité réellement utilisée par le client pour les mois de consommation visés par l'entente et la somme des versements effectués. Si le solde est supérieur au montant du versement précédent, le client peut demander à Hydro-Québec, dans le délai prévu à l'article 11.6, de répartir cet excédent sur ses six (6) prochains versements.

Les titres des articles ne visent qu'à faciliter la lecture du document et ne doivent pas être pris en compte dans l'interprétation des présentes conditions de service.

À la fin du dernier mois de consommation, Hydro-Québec révisé le montant des versements prévus pour les 12 mois de consommation suivants et l'entente initiale conclue avec le client est reconduite, sous réserve des conditions prévues aux deuxième et troisième alinéas, à moins que le client n'avise Hydro-Québec qu'il désire mettre fin à l'entente.

Lorsque le client bénéficie du mode de versements égaux, Hydro-Québec lui fait parvenir une facture mensuelle pour le versement exigible ou, s'il paye par prélèvements automatiques, un relevé de compte périodique.

Hydro-Québec peut mettre fin au mode de versements égaux si le client a plus d'un versement impayé.

❶ CHAPITRE 12 – REFUS OU INTERRUPTION DE SERVICE

SECTION 1 – INTERRUPTION POUR FINS DU RÉSEAU

Situation d'urgence

- 12.1** Hydro-Québec livre et fournit l'électricité sous réserve des interruptions pouvant résulter d'une situation d'urgence, d'un accident, d'un bris d'équipement ou du déclenchement de l'appareillage de protection du réseau.

Entretien du réseau

- 12.2** Hydro-Québec peut interrompre, en tout temps, le service ou la livraison de l'électricité aux fins de l'entretien, de la réparation, de la modification ou de la gestion du réseau ou pour des fins d'utilité publique ou de sécurité publique.

SECTION 2 – REFUS OU INTERRUPTION DE SERVICE OU DE LA LIVRAISON DE L'ÉLECTRICITÉ

Refus ou interruption de service

- 12.3** Sous réserve de l'article 20 de la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles*, Hydro-Québec refuse de fournir ou de livrer l'électricité ou en interrompt le service ou la livraison dans les cas suivants :
- 1° un organisme fédéral, provincial ou municipal ayant juridiction en la matière l'ordonne;
 - 2° la sécurité publique l'exige;
 - 3° il y a manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesurage ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec, entrave au service ou à la livraison de l'électricité ou contravention aux dispositions de l'article 13.2;
 - 4° les modifications ou les ajustements nécessaires pour que l'installation électrique de la propriété desservie soit conforme aux exigences techniques prévues aux présentes conditions de service ne sont pas apportés, ou malgré la demande d'Hydro-Québec, les causes de perturbation au réseau ne sont pas éliminées;

Les titres des articles ne visent qu'à faciliter la lecture du document et ne doivent pas être pris en compte dans l'interprétation des présentes conditions de service.