

**Informations à transmettre au client pour détecter les
situations de compteurs croisés**

1 **1. CONTEXTE**

2 Dans sa décision D-2001-259 du 12 novembre 2001 concernant la révision de certaines
3 conditions de service, la Régie de l'énergie demandait, entre autres, à Hydro-Québec
4 de :

5 *« Transmettre à sa clientèle les informations nécessaires pour détecter*
6 *les situations de compteurs croisés dans un délai de 12 mois de la*
7 *présente décision »¹*

8 Rappelons qu'une situation de compteurs croisés survient lorsque la facturation de deux
9 clients est intervertie à leur insu, en raison d'une mauvaise identification des installations
10 de mesurage.

11 Cette demande de la Régie avait pour but de diminuer les différentes causes de
12 compteurs croisés et ainsi réduire le nombre de corrections de factures associées à ce
13 phénomène, objectif partagé par le Distributeur. Il fallait toutefois s'assurer que les
14 moyens mis en place pour l'atteindre soient adaptés à la problématique à laquelle ils
15 s'adressaient.

16 D'abord, la Régie reconnaissait elle-même dans sa décision que les situations de
17 compteurs croisés ne sont généralement pas attribuables à Hydro-Québec Distribution
18 ou au client. Dans la majorité des cas, cette situation est occasionnée par un tiers, tel un
19 propriétaire ou un maître électricien mandaté par ce dernier.

20 De plus, cette problématique de compteurs croisés ne se pose que lorsqu'il y a plusieurs
21 compteurs dans un même lieu physique, tels les immeubles à logements multiples ou les
22 copropriétés. Les interventions du Distributeur devaient donc cibler plus particulièrement
23 la clientèle concernée.

1 ¹ Décision D-2001-259, 12 novembre 2001, p. 66.

1 Enfin, il faut toujours garder à l'esprit que les cas de compteurs croisés représentent
2 environ 0,02 % des compteurs de la clientèle du Distributeur et concernent
3 essentiellement la clientèle résidentielle.

4

5 **2. INTERVENTIONS RETENUES PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**

6 Dans un souci de répondre aux attentes de la Régie, Hydro-Québec Distribution a évalué
7 diverses interventions possibles et sécuritaires pour permettre à la clientèle de détecter
8 les situations de compteurs croisés.

9 Hydro-Québec Distribution a cependant constaté que les interventions directes auprès
10 de la clientèle ne constituaient qu'une partie de la solution. Elle a donc évalué non
11 seulement les moyens pour détecter les situations de compteurs croisés mais également
12 les moyens pour les prévenir. À titre d'information, Hydro-Québec Distribution expose,
13 dans cette section les interventions qu'elle a retenues auprès de sa clientèle ainsi que
14 les autres types d'interventions susceptibles de réduire le nombre de cas de compteurs
15 croisés.

16

17 ***2.1 Interventions directes auprès de la clientèle***

18 Voici les outils que le Distributeur a déjà mis en place pour que la clientèle ait
19 l'information nécessaire pour détecter les situations de compteurs croisés:

20 **- Formulaire "confirmation des caractéristiques d'abonnement"**

21 Au verso de la confirmation des caractéristiques d'abonnement, une invitation est faite
22 au client afin qu'il vérifie que le numéro de compteur inscrit sur sa confirmation
23 d'abonnement corresponde bien au numéro de compteur inscrit sur la plaquette
24 métallique fixée au devant du compteur. À noter que le formulaire de confirmation

1 d'abonnement est envoyé à tous les clients qui emménagent dans un nouveau local
2 ou qui deviennent titulaires d'un nouvel abonnement avec le Distributeur, et ce, depuis
3 le 6 mai 2002. Le formulaire de confirmation des caractéristiques d'abonnement est
4 produit à l'annexe 1.

5 - **Dépliant "Votre abonnement au service d'électricité"**

6 Également depuis le 6 mai 2002, un dépliant est joint à l'envoi du formulaire de
7 confirmation d'abonnement. Ce dépliant explique, en langage simple, les droits et
8 obligations du client et du Distributeur. Dans ce dépliant, une mention est faite au
9 client afin qu'il s'assure que le numéro de compteur indiqué sur la confirmation
10 d'abonnement ou sur la facture soit identique à celui inscrit sur le compteur. Un
11 exemplaire de ce dépliant est produit à l'annexe 2 (voir particulièrement l'encadré de
12 la page 5 de l'exemplaire).

13 Le Distributeur est confiant que l'examen visuel expliqué dans les deux documents
14 contribuera à réduire le nombre de cas de compteurs croisés. Cet examen permettra
15 également de détecter certaines irrégularités qui peuvent causer un croisement de
16 compteurs. Par exemple, celui-ci pourrait permettre de détecter une embase de
17 compteur² qui serait identifiée à un appartement autre que celui du client.

18

19 **2.2 Autres interventions retenues**

20 Hydro-Québec Distribution a identifié deux autres interventions susceptibles de réduire le
21 nombre de corrections de factures associées aux situations de compteurs croisés, à
22 savoir ;

² Support destiné à recevoir et à fixer le compteur.

1 - **Optimisation du processus lors de l'installation ou le remplacement du**
2 **compteur par Hydro-Québec Distribution**

3 Au cours de l'année 2003, le Distributeur sensibilisera ses employés afin qu'ils
4 appliquent rigoureusement la norme E.21-10 : « Fourniture de l'électricité en basse
5 tension », article 6.6. Cette norme, expliquant notamment la méthode d'identification
6 de l'embase du compteur par le maître électricien, est produite à l'annexe 3.

7 Ainsi, l'embase du compteur devra être correctement identifiée par le maître
8 électricien pour que le Distributeur procède à l'installation du compteur.

9 - **Sensibilisation de la corporation des maîtres électriciens**

10 Des démarches auprès de la corporation des maîtres électriciens seront entreprises
11 en 2003. Elles viseront à sensibiliser la corporation et ses membres sur l'importance
12 de bien identifier l'embase du compteur par l'adresse du local du client où l'électricité
13 sera livrée. Rappelons que les maîtres électriciens sont les principaux responsables
14 de l'identification adéquate des boîtes de mesurage.

15 Cette vérification de la part du maître électricien devrait être faite lors de l'installation
16 initiale, et plus particulièrement lors d'une modification à l'installation électrique du
17 client, car l'expérience tend à démontrer que la plupart des erreurs surviennent à ce
18 moment.

19 Cette sensibilisation des maîtres électriciens pourrait prendre diverses formes, à
20 convenir avec leur corporation, et porterait sur les points suivants :

- 21 • *Existence et description de la problématique des compteurs croisés;*
- 22 • *conséquences d'une mauvaise identification de l'embase du compteur;*
- 23 • *obligation pour les maîtres électriciens de l'identification adéquate de l'embase*
24 *du compteur et suivi plus rigoureux d'Hydro-Québec Distribution.*

1 **3. LES OPTIONS NON RETENUES PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**

2 Certaines interventions auprès de la clientèle ont été étudiées mais n'ont pas été
3 retenues, tant pour des motifs de complexité, de sécurité, de faisabilité que d'opportunité.

4 Hydro-Québec Distribution a évalué l'option de fournir une procédure de vérification
5 entre l'interrupteur (boîte de fusibles située dans l'appartement) ou le sous-interrupteur
6 (situé généralement dans un même local avec les compteurs) et le compteur, afin que le
7 client interrompe le courant du local desservi et vérifie de lui-même si son compteur
8 tourne toujours, ce qui permettrait de détecter une anomalie. Cependant, cette option n'a
9 pas été retenue pour les raisons suivantes :

- 10 • La diversité des installations électriques rendrait très complexe toute procédure
11 de vérification par un client;
12 • les considérations de sécurité liées à ce type de vérification sont significatives.

13
14 Une procédure de vérification systématique, exécutée par Hydro Québec Distribution,
15 n'apparaît pas non plus comme une option possible compte tenu que le Distributeur
16 devrait avoir accès à tous les logements d'un immeuble pour pouvoir procéder à une
17 vérification complète et conforme.

18 D'autres interventions (parution dans Hydro-Contact, inscription sur la facture) visant
19 l'ensemble de la clientèle ont été écartées afin d'éviter que l'information transmise n'ait
20 un effet alarmiste et amène l'ensemble de la clientèle à douter de sa facturation.

21

1 **4. CONCLUSION**

2 Hydro-Québec considère que les interventions retenues et décrites précédemment
3 auront un impact non négligeable pour diminuer le nombre de cas de compteurs croisés
4 et ainsi répondre aux attentes de la Régie.

5

ANNEXE 1

Formulaire de confirmation des caractéristiques d'abonnement

01 MAI 2001

7102-01

FACTURE
JOY 250

Objet: Confirmation - Nouvel abonnement

No de compte:

Madame,
Monsieur,

Nous vous confirmons par la présente que l'échéance de votre abonnement à votre ancienne adresse est le **05 MAI 2001**.

Par ailleurs, vous trouverez ci-joint les données relatives à votre nouvel abonnement à l'adresse de service indiquée ci-dessus.

Prenez soin de vérifier que ces données sont exactes et complètes. En cas d'erreur, nous vous demandons de nous communiquer les corrections d'ici dix jours, soit par Internet (<http://www.hydroquebec.com/pournousjoindre/cor.html>), en vous assurant de spécifier le numéro de compte ci-dessus, soit au moyen du formulaire au verso. Seul le personnel autorisé d'Hydro-Québec a accès à votre dossier, et les renseignements fournis seront traités en toute confidentialité. De plus, vous pouvez avoir accès à votre dossier et y apporter des modifications en tout temps.

Nous joignons également à cet envoi un document résumant les principales conditions de fourniture de l'électricité.

Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Les Services à la clientèle d'Hydro-Québec
1-800-567-6385

p.j.: Confirmation des caractéristiques de l'abonnement
Votre abonnement au service d'électricité
Enveloppe-réponse

VEUILLEZ NOTER QUE LES CORRECTIONS QUE VOUS NOUS TRANSMETTREZ EN REMPLISSANT LE
FORMULAIRE AU VERSO DE CETTE LETTRE APPARAÎTRONT SUR VOTRE PROCHAÎNE FACTURE,
LE CAS ÉCHEANT

000271

1 Nom du ou des responsables (titulaires) de l'abonnement (Voir Responsabilité de l'abonnement au verso.)

2 Adresse de service (lieu où l'électricité est livrée)

JUZ 2S0

3 Adresse postale

JUY 2S0

4 Adresse précédente (s'il y a lieu)

1

M

JUZ 2S0

5 Date d'entrée en vigueur de l'abonnement

01 MAI 2001

6 Tarif(s) applicable(s) à la consommation d'électricité pour cet abonnement (Voir Les principaux tarifs d'électricité au verso.)

Domestique Affaires-Petite puissance Location chauffe-eau

Autre

7 Usage du local ou du lieu où est consommée l'électricité (SVP nous communiquer tout changement.)

RESIDENCE

8 Numéro du ou des compteurs (à la date d'entrée en vigueur de l'abonnement)

9 Numéros de téléphone

DOMICILE (8)

TRAVAIL (8)

Numéro du local où l'électricité est livrée

(819)

10 Adresse de courrier électronique

11 Langue de correspondance

Français Anglais

12 Statut par rapport au local ou au lieu

Propriétaire Locataire

13 Facilités de paiement (Voir Des facilités de paiement pour mieux planifier votre budget au verso.)

Mode de versements égaux Paiement autorisé Non inscrit

14 Autre information

AUCUNE INFORMATION PARTICULIERE N'EST INSCRITE DANS VOTRE DOSSIER

15 VOTRE NUMERO D'ASSURANCE SOCIALE EST INSCRIT A VOTRE DOSSIER. MERCI!!

La responsabilité de l'abonnement

Si votre nom figure au recto du présent document, vous êtes considéré comme étant le titulaire de l'abonnement. Vous êtes personnellement responsable, entre autres, du paiement des factures d'électricité au local en question. Il peut y avoir plusieurs titulaires pour un même abonnement. Si vous êtes un client d'affaires et souhaitez que la responsabilité de l'abonnement soit assumée par votre entreprise ou votre commerce, avisez Hydro-Québec dans les plus brefs délais. Un numéro de compte composé de 12 chiffres est attribué à chaque abonnement. Ce numéro figure dans le haut de la facture. Afin de préserver le caractère confidentiel et unique de votre dossier, Hydro-Québec est en droit de vous demander votre numéro d'assurance sociale (NAS). Ce numéro permet de valider votre identité et d'éviter les erreurs possibles lorsque plusieurs titulaires portent le même nom. Hydro-Québec s'engage à le garder confidentiel.

La responsabilité du paiement des factures d'électricité

Si vous déménagez, vous demeurez responsable du paiement des factures d'électricité jusqu'à ce que vous ayez résilié votre abonnement. Il est donc important d'informer Hydro-Québec de la date exacte de votre déménagement au moins 7 jours à l'avance. Vous éviterez ainsi de payer de l'électricité que vous n'avez pas consommée. Vous pouvez transmettre votre avis de changement d'adresse par Internet à l'adresse www.hydroquebec.com/demenagement, par la poste ou par téléphone. Si vous êtes un client d'affaires, vous devez nous aviser par écrit au moins 30 jours avant la date prévue du déménagement.

La relève du compteur : pour que votre facture reflète votre consommation réelle

Le compteur est un appareil servant à mesurer et à enregistrer avec précision la consommation d'électricité. Le numéro du compteur est inscrit sur une plaquette métallique fixée sur le devant, sous le disque circulaire. Prenez soin de vérifier que ce numéro correspond bien à celui inscrit au recto du présent document. Cet appareil appartient à Hydro-Québec. Il est strictement interdit de le manipuler ou d'en briser le sceau sous peine d'amende. Pour que votre facture reflète votre consommation réelle d'électricité, le releveur doit avoir accès à votre compteur en toute sécurité. S'il vous laisse une carte d'autorelevé, vous devez transmettre votre relevé à la date indiquée par Internet (www.hydroquebec.com/autoreleve), par la poste ou par téléphone. Sans ce relevé, votre facture sera basée sur une estimation de votre consommation.

Les principaux tarifs d'électricité

Voici une brève description des principaux tarifs d'électricité en vigueur. Le tarif applicable à votre abonnement est inscrit à la rubrique 6 du présent formulaire. Il est déterminé en fonction de l'usage du local ou du lieu, c'est-à-dire la principale utilisation qui en est faite (par exemple, local résidentiel, local commercial ou ferme). Si l'électricité fournie à votre résidence est utilisée à d'autres fins, veuillez en aviser Hydro-Québec; votre tarif pourrait changer.

- **Tarif domestique (D)** — De manière générale, le tarif D s'applique à un abonnement pour usage domestique dans un logement où l'électricité est mesurée par un compteur distinct. Ce tarif s'applique aux résidences.
- **Tarif domestique multilogement (DM)** — Le tarif DM s'applique à un abonnement selon lequel l'électricité livrée est destinée à un immeuble d'habitation ou à une résidence communautaire avec plusieurs logements. Le mesurage est collectif (un seul compteur pour plusieurs logements, par exemple).
- **Tarif bi-énergie (DT)** — Le tarif DT s'applique à tout local dont le système de chauffage utilise l'électricité comme source principale d'énergie et un combustible comme autre source.
- **Tarif affaires – Petite puissance (G)** — Le tarif G couvre la plupart des commerces (dépanneur, boutique, salon de coiffure, etc.). Il s'applique à un abonnement selon lequel la puissance à facturer minimale est inférieure à 100 kilowatts.

Si vous désirez en savoir davantage sur les modalités d'application des tarifs, consultez le *Règlement 663* sur notre site Internet (www.hydroquebec.com/publications). Vous pouvez aussi obtenir un exemplaire en composant le 1 800 ÉNERGIE (1 800 363-7443).

Des facilités de paiement pour mieux planifier votre budget

Vous pouvez vous inscrire au mode de versements égaux (MVE) ou au paiement autorisé (PA) en tout temps. Le MVE vous permet de connaître d'avance le montant de votre facture. Votre mensualité sera établie selon la consommation enregistrée au local en question l'année précédente à la même période. Avec le PA, vous autorisez Hydro-Québec à prélever automatiquement le montant de votre facture d'électricité sur votre compte bancaire. Vous pouvez faire votre demande d'adhésion à l'un ou l'autre de ces modes de paiement par Internet (www.hydroquebec.com/facture) ou par téléphone. Certaines conditions s'appliquent.

Les délais de paiement, il faut en tenir compte

Hydro-Québec vous offre la possibilité de payer votre facture d'électricité par la poste ou à votre institution financière. Pour vous assurer de faire votre paiement à temps, prenez soin de vérifier la date d'échéance. Si vous n'effectuez pas votre paiement à l'échéance, des frais d'administration seront portés à votre compte. Ces frais s'appliquent aussi quand un établissement financier retourne un chèque. Vous pouvez également recevoir votre facture par Internet en vous inscrivant à l'adresse suivante : www.hydroquebec.com/residentiel.

Les ententes de paiement, pour éviter de s'enliser

Si vous avez des difficultés à payer votre facture d'électricité, la meilleure solution, c'est de conclure une entente. Cette entente vous permettra d'échelonner vos paiements. Vous éviterez ainsi de contracter de nouvelles dettes. Vous devrez respecter les modalités de l'entente, sinon vous pourriez subir les inconvénients d'une interruption de service. Pour prendre une entente, communiquez avec les Services à la clientèle dont le numéro de téléphone figure au haut de votre facture.

Les interruptions planifiées

Hydro-Québec peut interrompre en tout temps la fourniture de l'électricité pour entretenir, modifier ou gérer son réseau. Elle informe alors les clients à l'avance, au moyen d'un préavis écrit ou par téléphone. Pour protéger vos appareils électroniques (four à micro-ondes, ordinateur, téléviseur, vidéo, etc.), prenez soin de les brancher sur une barre d'alimentation dotée d'une protection contre les surtensions. **Si la survie d'une personne dépend de l'utilisation d'un appareil électrique (un respirateur, par exemple), le titulaire de l'abonnement doit en informer Hydro-Québec et lui fournir un certificat du médecin traitant à l'appui.**

Les interruptions liées au défaut de paiement

Lorsque la facture d'électricité demeure impayée et qu'aucune entente n'a été conclue, Hydro-Québec interrompt le service. Elle utilise ce moyen comme dernier recours pour récupérer le montant dû. Le service peut être interrompu à tout local pour lequel le client est responsable de l'abonnement. C'est une question d'équité. En hiver, Hydro-Québec ne procède à aucune interruption et rétablit le service chez les clients résidentiels pour qui l'électricité est essentielle au chauffage. Cependant, tout client en défaut de paiement est tenu de payer le solde de son compte. Les clients qui n'ont pas convenu d'une entente de paiement pendant la période d'hiver sont les premiers à être privés de courant au printemps.

Hydro-Québec à votre service

Vous pouvez adresser toute demande de service ou de renseignements, toute plainte ou toute autre information utile aux Services à la clientèle. L'adresse et le numéro de téléphone figurent au haut de votre facture. Pour en savoir plus sur les activités, les produits et les services d'Hydro-Québec, consultez notre site Internet à l'adresse www.hydroquebec.com.

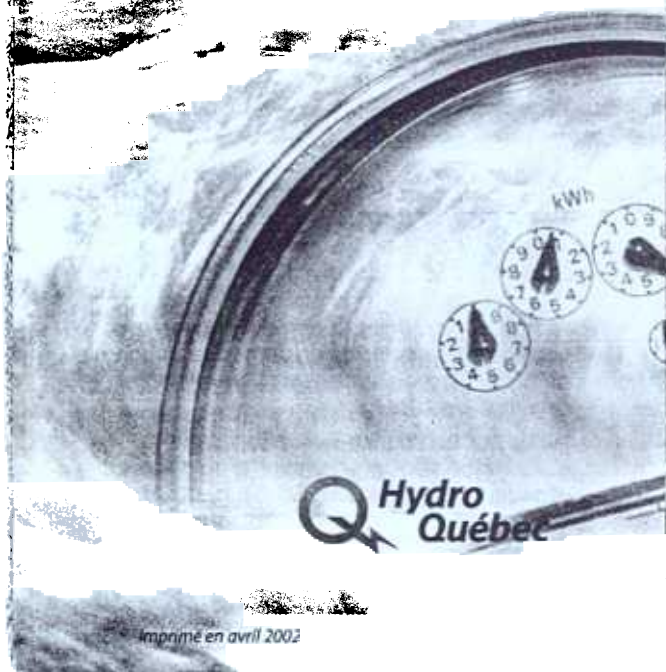
ANNEXE 2

Dépliant "Votre abonnement au service d'électricité"

Votre abonnement au service d'électricité

*Résumé des principales
conditions de service*

Document à conserver



Imprimé en avril 2002

Notre engagement : toujours mieux vous servir

Le présent dépliant résume les principales conditions d'application de votre abonnement au service d'électricité. Ces conditions ont été approuvées par la Régie de l'énergie.

Entre autres, vous y trouverez 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.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec les Services à la clientèle, au numéro indiqué dans le haut de votre facture. Vous pouvez également consulter notre site Internet (www.hydroquebec.com).

Le service d'électricité

La demande d'abonnement

Avant d'emménager à une nouvelle adresse, vous devez soumettre une demande d'abonnement à Hydro-Québec pour bénéficier du service d'électricité.

S'il s'agit d'un abonnement pour usage domestique, vous pouvez faire votre demande verbalement ou par écrit. Entre autres, vous devez fournir 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.

S'il ne s'agit pas d'un abonnement domestique, vous devez généralement présenter votre demande par écrit. En plus des renseignements précédents (sauf le NAS), vous êtes tenu de fournir l'information suivante :

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

Prenez note que...

Les renseignements personnels demeurent strictement confidentiels, et seules les personnes autorisées y ont accès. Ils sont protégés conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., chap. A.2-1).

Terme et résiliation de l'abonnement

Si vous utilisez l'électricité à des fins domestiques, vous devez prendre un abonnement pour une période initiale d'au moins une semaine. Vous pouvez y mettre fin sur demande moyennant un préavis d'au moins sept jours.

La période initiale d'un abonnement pour usage autre que domestique (à l'exclusion d'un abonnement de courte durée, d'un abonnement temporaire ou d'un abonnement au service d'éclairage public) est de un an. Vous pouvez mettre fin à votre abonnement sur demande moyennant un préavis écrit d'au moins 30 jours.

Vos droits et obligations

La responsabilité du paiement des factures

Le titulaire est responsable de l'abonnement. Il doit acquitter le montant total des factures d'électricité. S'il y a plusieurs titulaires pour un même abonnement, ils sont tous responsables du paiement total des factures.

Si un local loué devient vacant, Hydro-Québec communique avec le propriétaire et lui demande de choisir entre les deux options suivantes :

1. Assumer la responsabilité de l'abonnement pour le local en question. Si le propriétaire ne lui répond pas, Hydro-Québec retient cette option.
2. Refuser la responsabilité de l'abonnement, ce qui peut entraîner l'interruption du service. Le propriétaire doit alors assumer les frais de rétablissement.

Prenez note que...

Dans certains cas, il y a consommation d'électricité à une adresse à laquelle aucun abonnement n'a été pris. L'occupant, le locataire, l'administrateur ou le propriétaire du logement ou de l'immeuble doit alors assumer la responsabilité du paiement total des factures d'électricité.

Lorsque vous déménagez

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 si vous êtes titulaire d'un abonnement domestique. Si votre abonnement vise un usage autre que

domestique, vous devez fournir un préavis écrit de 30 jours.

Vous éviterez ainsi de payer de l'électricité que vous n'aurez pas consommée.

Votre facture finale peut être établie d'après le dernier relevé de compteur (celui du releveur ou le vôtre) ou d'après une estimation de votre consommation d'énergie et, le cas échéant, de votre puissance appelée. Pour la majorité des clients résidentiels, seule l'énergie est mesurée aux fins de la facturation.

Lorsque la puissance est mesurée, la facture est établie dans les 30 jours suivant l'annulation de l'abonnement. Dans les autres cas, elle est émise dans les 60 jours.

Prenez note que...

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.

La demande d'interruption

Seul le propriétaire a le droit de faire interrompre le service dans un local vacant. Pour ce faire, il doit soumettre une demande par écrit à Hydro-Québec. S'il souhaite que le service soit rétabli dans les douze mois qui suivent, il doit payer les frais de rétablissement.

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

La facturation

La relève

Le releveur de compteurs se rend à votre domicile au moins tous les 120 jours si vous utilisez l'électricité à des fins domestiques. Il a le droit d'accéder à votre compteur entre 8 h et 21 h tous les jours, sauf le dimanche et les jours fériés. Si le releveur ne peut accéder à votre compteur, votre facture est établie selon une estimation de votre consommation et rajustée selon le relevé suivant.

Dans le cas d'un abonnement pour usage autre que domestique et dont la puissance à facturer est généralement supérieure à 50 kW, Hydro-Québec effectue la relève des compteurs tous les 30 jours environ.

Dans certains cas, Hydro-Québec fait la relève à distance grâce à son système de télémesure.

L'autorelève

Si le releveur n'a pas accès à votre compteur, il vous laisse une carte d'autorelève. Vous devez alors faire la relève du compteur et soumettre votre relevé à la date indiquée, par Internet (www.hydroquebec.com/autoreleve), par la poste ou par téléphone, au numéro inscrit dans le haut de votre facture.

Votre facture

Les tarifs d'électricité sont déterminés en fonction de l'usage du local ou du lieu, c'est-à-dire la principale utilisation qui en est faite. Il peut s'agir, par exemple, d'un local résidentiel, d'un local commercial ou d'une ferme.

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 :

- tous les 60 jours environ, et au plus tard aux 90 jours, si vous êtes titulaire d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est mesurée. C'est le cas de la majorité des clients résidentiels ;
- tous les 30 jours environ, dans les autres cas.

Si la période de facturation excède 90 jours et que seule l'énergie est mesurée, vous pouvez payer votre facture en deux versements, à intervalles de 21 jours.

Si vous constatez une erreur sur votre facture, avisez aussitôt Hydro-Québec.

Prenez note que...

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 client) : **50 \$**
- Gestion de dossier : **20 \$** (client ayant été titulaire d'un autre abonnement au cours des cinq dernières années)
- Chèque sans provision : **10 \$**

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 client. Avant d'entreprendre des travaux, renseignez-vous auprès de votre représentant pour savoir combien il vous en coûtera.

*Frais en vigueur en avril 2002.

Les modalités et délais de paiement

Vous devez acquitter votre facture d'électricité dans les 21 jours suivant la date de facturation. Hydro-Québec vous offre différents modes de paiement :

- par la poste ;
- par l'entremise de votre institution financière (comptoir, guichet automatique ou service téléphonique) ;
- par prélèvements automatiques ;
- par Internet.

Si vous ne payez pas le montant total à l'échéance ou si votre institution financière nous retourne un chèque, des frais d'administration sont portés à votre compte.

Le dépôt et la garantie de paiement

Hydro-Québec peut exiger un dépôt ou une garantie comme condition de maintien du service. Le montant du dépôt est établi en fonction des exigences spécifiques au type d'abonnement (domestique ou autre que domestique).

Lorsque les conditions initiales établies par Hydro-Québec ont été respectées et qu'il s'agit d'un abonnement pour usage domestique, le dépôt est remboursé 24 mois après le versement. Les intérêts courus sont payés annuellement. Pour les autres types d'abonnements, le remboursement est effectué dans les 48 mois suivant le versement.

Le 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 d'adhésion ou de service. Votre mensualité est établie en fonction d'une estimation de votre consommation.

Vous pouvez adhérer au MVE en tout temps, pourvu que votre compte ne soit pas en souffrance.

Comme votre consommation peut varier d'une année à l'autre, Hydro-Québec révisé votre mensualité deux fois l'an (à la fin de l'été et de l'hiver) et la rajuste au besoin.

Hydro-Québec se réserve le droit de mettre fin à votre participation au MVE si plus d'un versement n'a pas été effectué.

Les ententes de paiement

Si vous ne pouvez pas payer votre facture dans les délais prévus, la meilleure solution, c'est de conclure une entente qui vous permettra d'échelonner vos paiements. Informez Hydro-Québec sans tarder de votre situation. Vous éviterez ainsi de subir les inconvénients d'une éventuelle interruption de service.

L'alimentation électrique

Équipements

Le client doit protéger les appareils d'Hydro-Québec installés sur les lieux visés par l'abonnement.

Il ne peut, 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 sous peine d'amende.

La 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 de la fourniture et de la livraison de l'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 l'électricité.

Les variations de tension

Pour assurer la fiabilité de l'alimentation électrique, Hydro-Québec met en application les normes canadiennes applicables à la fourniture de l'électricité.

Pour sa part, le client doit assurer la protection des biens et la sécurité des personnes qui se trouvent là où l'électricité est fournie ou livrée.

C'est important...

Pour protéger vos équipements et appareils électriques, branchez-les sur une barre d'alimentation dotée d'une protection contre les surtensions. Assurez-vous également que vos équipements ne perturbent pas le réseau de distribution.

Les interruptions

Hydro-Québec peut interrompre le service en cas d'urgence, de fraude ou de subtilisation 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 planifiées ont lieu en périodes hors pointe. Hydro-Québec s'efforce de vous en informer à l'avance au moyen d'un avis écrit ou par téléphone.

Dans ce cas, le client reçoit un avis de retard de paiement. S'il ne paie pas le montant dû et ne convient pas d'une entente, Hydro-Québec lui fait alors parvenir par écrit un nouvel avis d'interruption l'informant qu'il sera privé de courant dans les huit jours qui suivent.

Le service peut être interrompu à toute résidence principale ou à tout local pour lequel le client est responsable de l'abonnement. Des frais s'appliquent au moment du rétablissement du service.

Pour des raisons humanitaires, Hydro-Québec rétablit l'alimentation et ne procède à aucune interruption l'hiver à la résidence principale des clients pour qui l'électricité est essentielle au chauffage.

C'est 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 plainte

Vous pouvez faire valoir votre point de vue conformément à la procédure d'examen des plaintes approuvée 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, il vous indiquera la marche à suivre.

Comment nous joindre

Facturation et services

HydroDirect

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

Chauffe-eau et appareils de chauffage ou de climatisation

Hydrosolution

- Région de Montréal :
(514) ÉNERGIE (363-7443)
- Ailleurs au Québec :
1 800 ÉNERGIE (1 800 363-7443)

Pannes et urgences

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

- 1 800 790-2424

www.hydroquebec.com

*Note : Le présent document n'a en aucun cas
préséance sur toute disposition approuvée
par décret ou sur toute décision de la Régie
de l'énergie.*

Réalisé par la direction – Communication d'entreprise
pour la vice-présidence – Ventes et services à la clientèle

Dépôt légal – 2^e trimestre 2002
Bibliothèque nationale du Canada
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-39128-4

2002G-551F750M

This publication is also available in English.



ANNEXE 3

Extraits de l'article 6.6 de la norme E.21-10

« Fourniture de l'électricité en basse tension »

Norme de fourniture d'électricité en basse tension

**8^e édition
Août 2000**

(L'addendum de mars 1998 et celui d'août 1999 sont intégrés au présent document)

1

2

3

4

5

6

7

Illustrations

6.4 Alimentation triphasée à 120/208 V

6.4.1 Embases admises

Une embase à 5 mâchoires est admise pour le mesurage biphasé à 120/208 V et une embase à 7 mâchoires pour le mesurage triphasé à 120/208 V, de manière à satisfaire aux exigences des articles 5.4.1 et 6.2.

6.4.2 Emplacement et installation

L'embase à 120/208 V doit toujours être placée à l'intérieur et installée selon les exigences des articles 6.3.6 et 6.3.7.3 portant sur les embases à 120/240 V.
(Voir l'illustration 6.10)

6.5 Alimentation triphasée à 347/600 V

6.5.1 Embase admise

Une embase à 7 mâchoires est admise pour le mesurage triphasé à 347/600 V, en étoile, neutre mis à la terre, de manière à satisfaire aux exigences des articles 5.5.1 et 6.2.
(Voir l'illustration 6.10)

6.5.2 Emplacement

L'embase doit toujours être placée à l'intérieur, en aval du coffret de branchement. Elle doit être disposée selon les conditions de l'article 6.3.6.
(Voir l'illustration 6.10)

Lorsque l'embase et le coffret de branchement sont placés dans une armoire à l'épreuve des intempéries, ils sont considérés comme étant à l'intérieur, même si cette armoire est située à l'extérieur du bâtiment. Sa profondeur utilisable doit être de 400 mm.

6.6 Identification permanente des composants d'une installation électrique

Le maître électricien doit identifier les coffrets de branchement, les embases, les armoires pour transformateurs et les panneaux de distribution.

6.6.1 Marque d'identification des embases individuelles ou des embases d'un dispositif à compteurs multiples et d'un centre de mesurage

Le maître électricien doit identifier chacune des embases individuelles ou chacune des embases d'un dispositif à compteurs multiples et d'un centre de mesurage.

L'adresse municipale du bâtiment ou du local sert de marque d'identification. Cette marque doit être inscrite sur la partie fixe de chaque embase.

(Voir les illustrations 3.04, 6.08 et 6.09)

Lorsqu'un seul branchement d'Hydro-Québec ne comporte qu'une seule embase, l'identification de cette embase n'est pas exigée.

6.6.2 Marques d'identification d'un branchement collectif

Le maître électricien doit identifier les coffrets de branchement, les embases, les armoires pour transformateurs et les panneaux de distribution.

L'adresse municipale du bâtiment ou du local sert de marque d'identification. Cette marque doit être inscrite sur la partie fixe de chaque embase et, au besoin, sur chaque coffret de branchement, chaque armoire pour transformateurs et chaque panneau de distribution correspondants.

(Voir les illustrations 3.05 et 6.09)

Si le logement ou le local n'a pas d'adresse municipale, chaque embase, chaque coffret de branchement, chaque armoire pour transformateurs et chaque panneau de distribution correspondants doivent porter la même inscription.

S'il y a plus d'un compteur par local ou par client, il faut indiquer l'usage de chacun (par exemple, pompe à incendie).

6.6.3 Modes d'identification

Les modes d'identification admis sont les suivants :

- a) **Étiquette métallique.** Une étiquette métallique, agrafée à la partie fixe du devant de l'embase et captive lorsque la partie amovible est en place. L'inscription en relief doit être d'une hauteur minimale de 5 mm.
(Voir l'annexe)
- b) **Plaquette avec inscription gravée.** Une plaquette collée, rivée ou vissée en permanence, avec une inscription gravée d'une hauteur minimale de 5 mm. À l'extérieur, seule une plaquette collée est acceptée.
(Voir l'annexe)
- c) **Ruban autocollant.** À l'intérieur seulement, une étiquette provenant d'une étiqueteuse électronique, collée en permanence, avec une inscription d'une hauteur minimale de 5 mm.
(Voir l'annexe)

Marque d'identification

Produit de scellement

Source (souterraine)

Point de raccordement

Cosse de raccordement Plage NEMA-1

Vers les coffrets de branchement

Diamètre : 75 min.

Joint de dilatation

Adaptateur

975 min.

Sol

- Les dimensions sont en millimètres.

- Références : Définitions et articles 3.1.2, 3.2.1, 3.2.1.2, 3.4.1, 3.4.6, 3.4.9, 6.3.7.2 et 6.6.1



RACCORDEMENT AU DISPOSITIF À COMPTEURS MULTIPLES AVEC BOULONS POUR COSSE À PLAGE NEMA-1 À L'EXTÉRIEUR DU BÂTIMENT

Validation technique

Approbations

Norme :



G. Soulières
Hydro-Québec 96/11/29

E.21-10

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Normalisation

Opération régionale

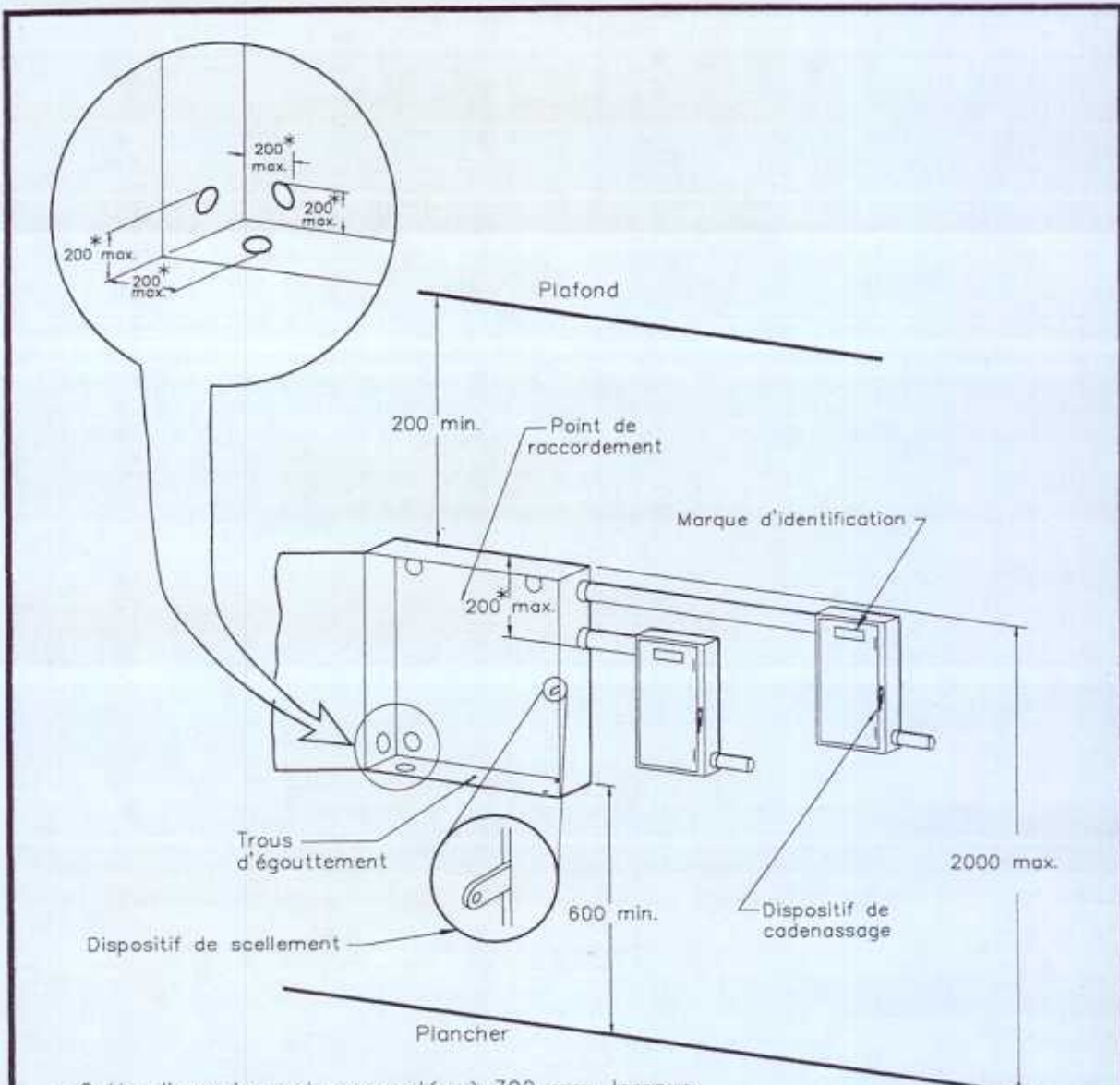
Illustration :

Date : 96/11/29

Jean-Louis Frobard ing. | *Paul Joy ing.*

3.04

G. MESSIERE 21.10.03.04

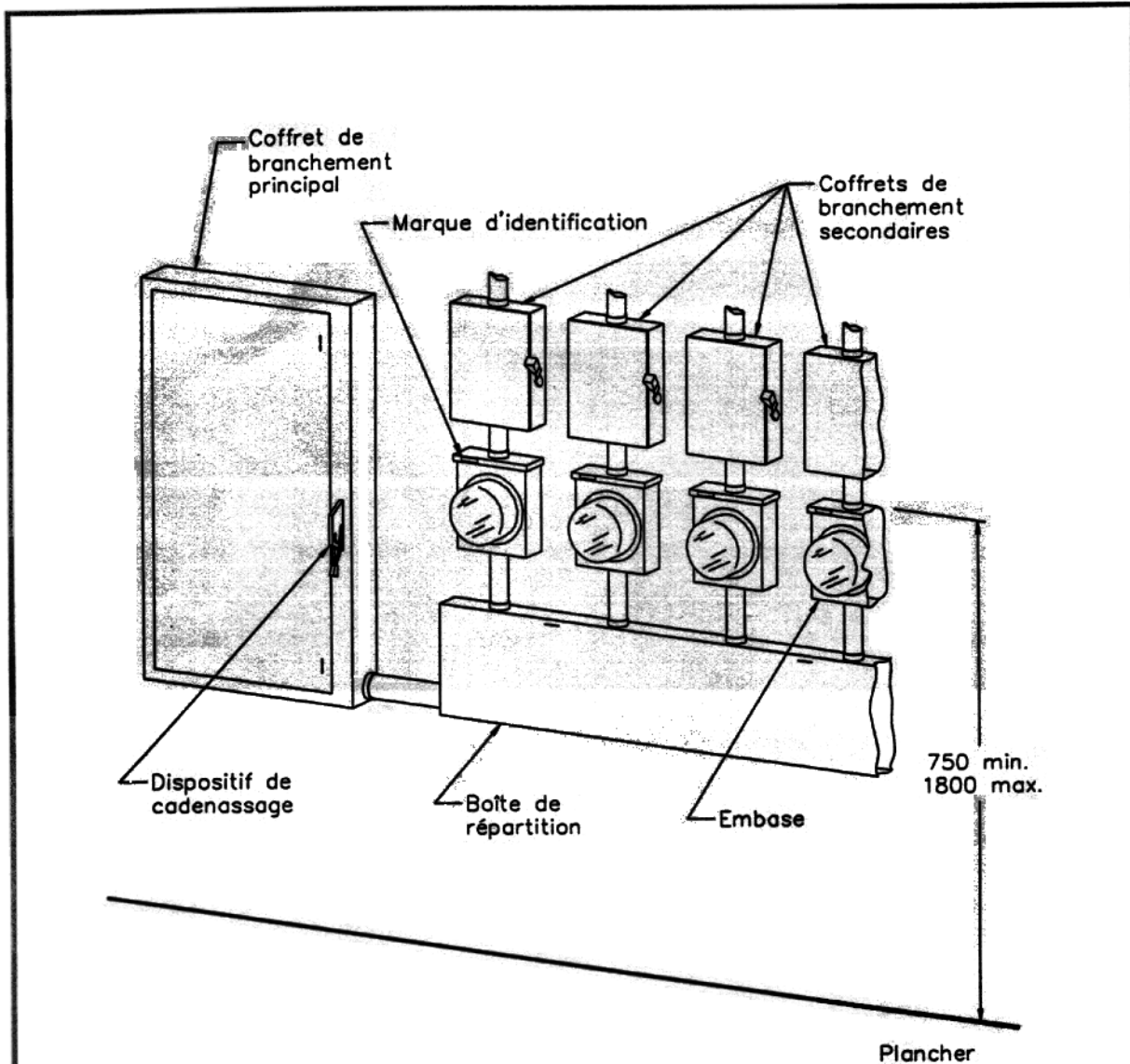


* Cette dimension est augmentée à 300 mm, lorsque la somme de l'intensité nominale des coffrets de branchement excède 600 A.

- Les dimensions sont en millimètres.
- Références : Définitions et articles 3.1.3, 3.2.1, 3.2.1.3 a, 3.5.2.2 a, 3.5.3, 3.5.6.2 et 6.6.2

	BOÎTE DE JONCTION À L'INTÉRIEUR ALIMENTANT DEUX COFFRETS DE BRANCHEMENT										
Validation technique Date : 96/11/29	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="503 1575 1201 1627" style="text-align: center;"> Approbations </td> <td data-bbox="1201 1575 1437 1627"> Norme : </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="503 1627 1201 1711" style="text-align: center;"> <i>G. Soulières</i> Hydro-Québec 96/11/29 </td> <td data-bbox="1201 1627 1437 1711" style="text-align: center;"> E.21-10 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="503 1711 1201 1827"> RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC Normalisation : <i>Jean-Louis Parenting</i> Opération régionale : <i>André Roy</i> </td> <td data-bbox="1201 1711 1437 1827"> Illustration : 3.05 </td> </tr> </table>		Approbations		Norme :	<i>G. Soulières</i> Hydro-Québec 96/11/29		E.21-10	RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC Normalisation : <i>Jean-Louis Parenting</i> Opération régionale : <i>André Roy</i>		Illustration : 3.05
Approbations		Norme :									
<i>G. Soulières</i> Hydro-Québec 96/11/29		E.21-10									
RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC Normalisation : <i>Jean-Louis Parenting</i> Opération régionale : <i>André Roy</i>		Illustration : 3.05									

C:\DESIGN\E.21.10\3.05



- Les dimensions sont en millimètres.
- Références : Définitions et articles 6.3.6.1 b, 6.3.7.3 et 6.6.1



INSTALLATION À L'INTÉRIEUR À 120/240 V
BRANCHEMENTS COLLECTIFS
AVEC BOÎTE DE RÉPARTITION

Validation technique
INGÉNIEUR
Jean Joly
30601
QUÉBEC
Date : 96/12/04

Approbations

Hydro-Québec
Gilles Joly 961206
RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
Normalisation : *Jean-Louis Fabeau ing.*
Opération régionale : *Chantal Joly inf.*

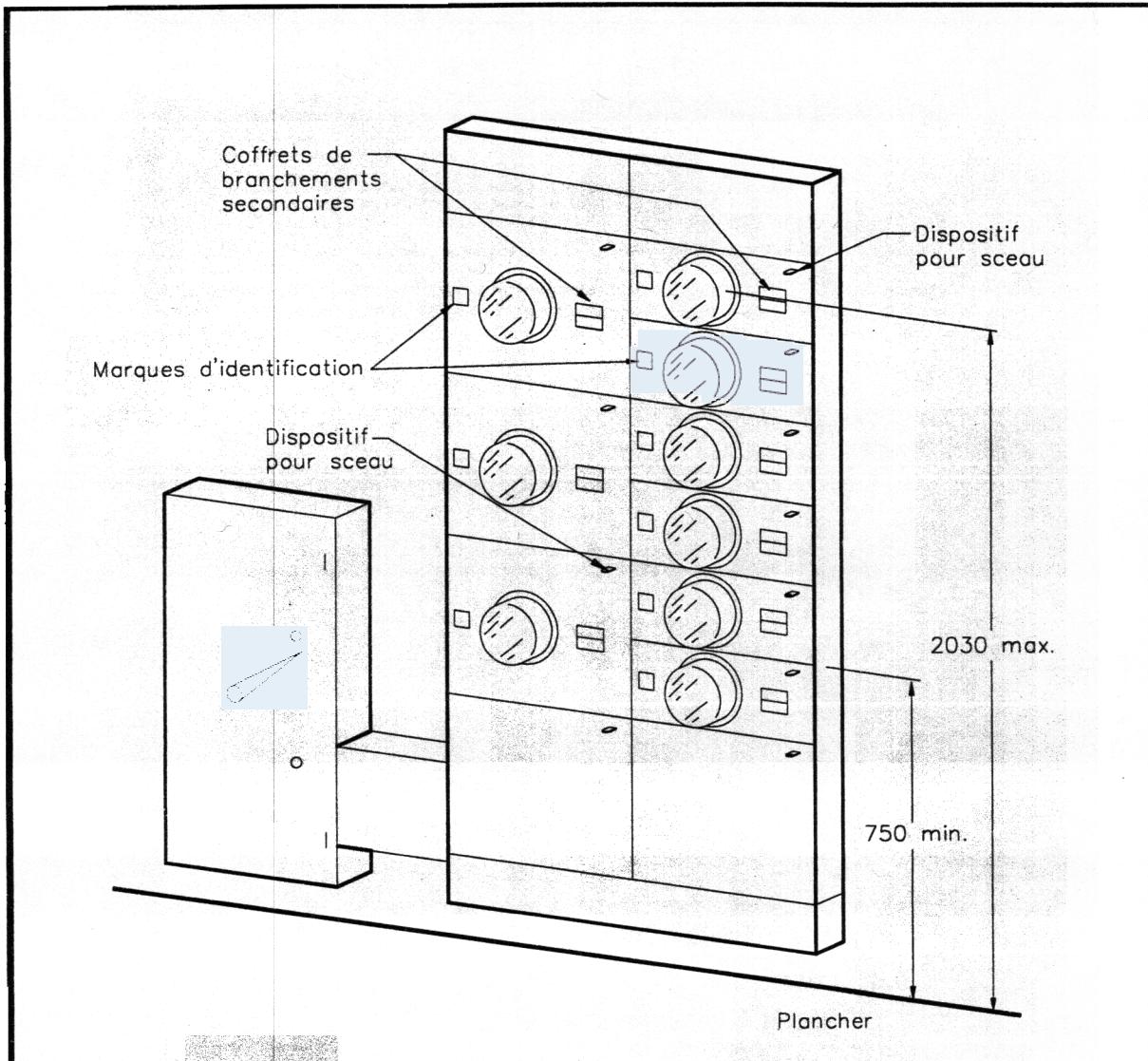
Norme :
E.21-10
Illustration :
6.08

C:\DESIGN\E.21.10\6.08

ES

21-10

6.07



- Les dimensions sont en millimètres.
- Références : Définitions et articles 6.3.6.1 b, 6.3.7.3, 6.6.1 et 6.6.2

	INSTALLATION À L'INTÉRIEUR À 120/240 V BRANCHEMENTS COLLECTIFS CENTRE DE MESURAGE	
Validation technique Date 28/03/13	Approbations Hydro-Québec 12/4/13	Norme : E.21-10
	Régie du Bâtiment du Québec Normalisation Opération régionale 	Illustration : 6.09

C:\DESSIN\E.21.10\6.09