

**MODIFICATIONS AUX
CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ**

Table des matières

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | MODIFICATIONS RELATIVES AU RECOUVREMENT | 5 |
| 1.1 | DÉPÔTS ET GARANTIES DE PAIEMENT | 5 |
| 1.1.1 | <i>Exceptions à la demande d'un dépôt ou d'une garantie pour un nouvel abonnement autre que domestique</i> | <i>5</i> |
| 1.1.2 | <i>Délai applicable au paiement du dépôt en cours d'abonnement.....</i> | <i>6</i> |
| 1.2 | AVIS D'INTERRUPTION POUR LA CLIENTÈLE AUTRE QUE DOMESTIQUE | 7 |
| 2 | TAUX APPLICABLE AUX FRAIS D'ADMINISTRATION | 7 |
| 3 | PRÉCISIONS EN MATIÈRE DE RÉTROFACTURATION | 7 |
| | ANNEXE A JUSTIFICATION DES MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE (VERSION FRANÇAISE)..... | 9 |
| | JUSTIFICATION DES MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE (VERSION ANGLAISE) | 25 |

1 MODIFICATIONS RELATIVES AU RECOUVREMENT

1 Soucieux de réduire le risque lié aux mauvaises créances, le Distributeur demande que
2 certaines règles prévues aux Conditions de service d'électricité soient modifiées pour les
3 abonnements d'usage autre que domestique.

1.1 Dépôts et garanties de paiement

1.1.1 Exceptions à la demande d'un dépôt ou d'une garantie pour un nouvel abonnement autre que domestique

4 Les règles du contrat d'abonnement confèrent au Distributeur le droit de demander un
5 dépôt en argent ou une garantie pour tout nouvel abonnement d'usage autre que
6 domestique. L'article 9.2 prévoit néanmoins certaines exclusions, dont l'abonnement
7 grande puissance et l'abonnement pour une demande de branchement temporaire pour
8 un chantier de construction¹.

9 Pour l'abonnement de grande puissance, lorsque le client se prévaut des dispositions de
10 la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* ou la *Loi sur la faillite et*
11 *l'insolvabilité*, il en résulte fréquemment des pertes pour le Distributeur. Or, les sommes
12 en jeu pour un abonnement de grande puissance sont importantes². Le Distributeur
13 considère essentiel de pouvoir se prémunir à l'égard de ce risque par une demande de
14 dépôt en début d'abonnement comme c'est d'ailleurs le cas pour tout nouvel
15 abonnement d'usage autre que domestique.

16 Le Distributeur subit également des pertes de revenus suite à l'abandon ou la fermeture
17 de chantiers relatifs à des projets de construction parfois majeurs, tels des tours
18 d'habitation ou des usines. Dans plusieurs cas, le titulaire de l'abonnement est une
19 compagnie n'ayant pas d'actifs autres que ceux liés au projet de construction, rendant le
20 recouvrement plus ardu. Le droit d'exiger un dépôt en début d'abonnement viendrait

¹ Voir l'article 9.2, paragraphes 4 et 6.

² Voir la pièce HQD-12, document 3 sur les revenus prévus en 2010.

1 donc réduire le risque de pertes du Distributeur et diminuer les efforts nécessaires en
2 recouvrement pour ce type particulier de clientèle.

3 Le Distributeur demande donc de modifier les règles des *Conditions de service*
4 *d'électricité* relatives au dépôt et à la garantie, en retirant les exclusions concernant les
5 nouveaux abonnements de grande puissance ainsi que les abonnements pour un
6 branchement temporaire pour un chantier de construction¹.

1.1.2 Délai applicable au paiement du dépôt en cours d'abonnement

7 Le Distributeur désire fixer un délai pour le paiement des dépôts pour la clientèle autre
8 que domestique en cours d'abonnement.

9 Les demandes de dépôt sont faites au moment de la conclusion de l'abonnement ou lors
10 du retard de paiement d'une facture d'électricité alors que le client est en cours
11 d'abonnement.

12 i) Pour un nouvel abonnement

13 Lors d'un nouvel abonnement d'usage autre que domestique, le Distributeur évalue le
14 risque et exige un dépôt lorsque requis. Dans ce cas, le dépôt constitue une des
15 conditions préalables au service d'électricité et doit être payé avant la conclusion du
16 contrat d'abonnement.

17 ii) Pour un abonnement en cours

18 Dans le cadre d'un abonnement existant pour un usage autre que domestique, le
19 Distributeur peut exiger un dépôt lorsque le client ne paie pas à échéance au moins une
20 facture d'électricité au cours des 24 mois qui précèdent la date de la dernière facture.
21 Comme la demande de dépôt vise à mitiger le risque de non paiement des factures
22 ultérieures², il importe d'agir rapidement. Dans ces circonstances, le Distributeur
23 demande la codification d'un délai de huit (8) jours pour le paiement du dépôt, à défaut
24 de quoi, une interruption de service pourrait intervenir.

¹ Article 9.2, paragraphes 4 et 6.

² Selon les termes du contrat d'abonnement, toute facture est normalement payable dans un délai de 21 jours (article 11.6 des conditions de service d'électricité). Par ailleurs, le Distributeur peut interrompre le service sur avis de 8 jours lorsque le client refuse de fournir un dépôt (articles 12.3 et 12.6 des conditions de service d'électricité).

1.2 Avis d'interruption pour la clientèle autre que domestique

1 Les termes du contrat d'abonnement prévoient l'obligation d'envoyer un avis de retard
2 de 15 jours dans le cas où le Distributeur a l'intention de procéder à l'interruption du
3 service d'électricité d'un client qui ne paie pas sa facture à échéance. Afin de limiter les
4 pertes liées aux abonnements autres que domestiques, le Distributeur demande que
5 l'article 12.5 ne s'applique qu'à l'égard de la clientèle résidentielle. Le Distributeur pourra
6 ainsi procéder directement à l'envoi de l'avis d'interruption de service de huit (8) jours
7 dans le cas des abonnements pour usage autre que domestique. Encore une fois, une
8 action plus rapide est requise dans ces cas compte tenu de l'importance des sommes en
9 jeu.

2 TAUX APPLICABLE AUX FRAIS D'ADMINISTRATION

10 L'article 11.6 des *Conditions de service* actuelles prévoit que des frais d'administration
11 sur l'arriéré de la facture d'électricité soient appliqués selon un taux composé
12 mensuellement. Le Distributeur souhaite modifier cette disposition en y supprimant le
13 deuxième paragraphe pour que les termes du contrat d'abonnement conclu avec le
14 client indiquent dorénavant que le calcul des frais se fait à taux simple. Le taux mensuel
15 applicable est quant à lui inchangé. Une telle modification est à l'avantage des clients.
16 Les *Tarifs et conditions* du Distributeur doivent également être modifiés pour refléter
17 cette façon de faire.

3 PRÉCISIONS EN MATIÈRE DE RÉTROFACTURATION

18 Les transformateurs de tension et de courant ainsi que les compteurs sont des éléments
19 indissociables pour mesurer la consommation d'une installation électrique. La somme
20 des ratios de multiplication de chacun de ces appareils permet d'évaluer la
21 consommation enregistrée par le compteur. Dans le cas d'une erreur dans l'inscription
22 du multiple de facturation, la facture transmise au client ne correspond pas à l'électricité
23 qu'il a réellement consommée.

24 Le Distributeur souhaite donc ajouter à l'article 11.5 une précision relative aux erreurs de
25 facturation suite à l'utilisation d'un mauvais multiplicateur.

1 Le Distributeur demande que les erreurs de multiplicateur soient assujetties aux mêmes
2 modalités de corrections que les cas de défaut de l'appareil de mesurage. Ainsi, lorsque
3 la correction entraîne un débit sur la facture du client, la correction serait apportée pour
4 une durée de 6 mois dans le cas d'un abonnement d'usage domestique et de 36 mois
5 pour les abonnement d'usage autre que domestique. Dans le cas où la correction
6 entraîne un crédit sur la facture du client, la correction serait faite pour toutes les
7 périodes affectées pour un abonnement d'usage domestique et autre que domestique.
8

ANNEXE A
JUSTIFICATION DES MODIFICATIONS
AUX CONDITIONS DE SERVICE
(VERSION FRANÇAISE)

| CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1^{ER} AVRIL 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|---|--|---|
| <p>9.2 Pour tout nouvel abonnement à des fins d'usage autre que domestique, un dépôt en argent ou une garantie peut être requis, sauf pour les abonnements suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'abonnement du client qui ne constitue pas un risque suite à une évaluation effectuée par Hydro-Québec en fonction des critères généralement reconnus dont notamment et non limitativement : le nombre d'années en affaires, l'expérience des gestionnaires, l'historique de paiement, le secteur d'activités ; 2. l'abonnement d'un organisme public visé à l'annexe II ; 3. l'abonnement d'une institution financière visée à l'annexe II ; 4. l'abonnement grande puissance ; 5. l'abonnement pour un immeuble visé par la « Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles » ; 6. l'abonnement pour une demande de branchement temporaire pour un chantier de construction ; 7. l'abonnement pour la vente à forfait | <p>9.2 Pour tout nouvel abonnement à des fins d'usage autre que domestique, un dépôt en argent ou une garantie peut être requis, sauf pour les abonnements suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'abonnement du client qui ne constitue pas un risque suite à une évaluation effectuée par Hydro-Québec en fonction des critères généralement reconnus dont notamment et non limitativement : le nombre d'années en affaires, l'expérience des gestionnaires, l'historique de paiement, le secteur d'activités ; 2. l'abonnement d'un organisme public visé à l'annexe II ; 3. l'abonnement d'une institution financière visée à l'annexe II ; 4. l'abonnement grande puissance ; 5.4. l'abonnement pour un immeuble visé par la « Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles » ; 6. l'abonnement pour une demande de branchement temporaire pour un chantier de construction ; 7.5. l'abonnement pour la vente à forfait | <p>Ajustement visant à retirer les exclusions liées aux demandes de dépôt pour les abonnements grande puissance et pour les chantiers de construction</p> |

| CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1^{ER} AVRIL 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|--|--|---|
| <p>d'électricité lorsqu'il y a une faible consommation d'électricité, tels les cabines téléphoniques et les appareils de câblodistribution directement reliés au réseau d'Hydro-Québec ;</p> <p>8. l'abonnement dont la demande de modification ne vise qu'un changement de l'adresse de service du client ;</p> <p>9. l'abonnement du client qui, pendant les 24 mois qui précèdent la date de sa demande, a payé à échéance les factures d'électricité pour ses autres abonnements à des fins d'usage autre que domestique ;</p> <p>10. l'abonnement du client qui est une personne physique, qui pendant les 24 mois qui précèdent la date de sa demande a payé à échéance les factures d'électricité pour ses autres abonnements à la condition qu'il n'y ait pas de facturation de la puissance pour ce nouvel abonnement.</p> <p>Hydro-Québec peut aussi exiger un dépôt en argent ou une garantie de paiement d'un client qui, au cours des 24 mois qui précèdent la date de sa dernière facture, n'a pas payé à échéance au moins une facture d'électricité pour l'abonnement dont il est ou</p> | <p>d'électricité lorsqu'il y a une faible consommation d'électricité, tels les cabines téléphoniques et les appareils de câblodistribution directement reliés au réseau d'Hydro-Québec ;</p> <p>8-6. l'abonnement dont la demande de modification ne vise qu'un changement de l'adresse de service du client ;</p> <p>9-7. l'abonnement du client qui, pendant les 24 mois qui précèdent la date de sa demande, a payé à échéance les factures d'électricité pour ses autres abonnements à des fins d'usage autre que domestique ;</p> <p>10-8. l'abonnement du client qui est une personne physique, qui pendant les 24 mois qui précèdent la date de sa demande a payé à échéance les factures d'électricité pour ses autres abonnements à la condition qu'il n'y ait pas de facturation de la puissance pour ce nouvel abonnement.</p> <p>Hydro-Québec peut aussi exiger un dépôt en argent ou une garantie de paiement d'un client qui, au cours des 24 mois qui précèdent la date de sa dernière facture, n'a pas payé à échéance au moins une facture</p> | |

| CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1^{ER} AVRIL 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|---|---|---|
| <p>était titulaire.</p> | <p>d'électricité pour l'abonnement dont il est ou était titulaire.</p> <p><u>Tout dépôt ou toute garantie requis en cours d'abonnement doit être fourni dans les huit (8) jours de la date de la demande écrite d'Hydro-Québec.</u></p> | <p>Précision relative au délai applicable au paiement du dépôt en cours d'abonnement.</p> |
| <p>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 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour un abonnement d'usage domestique ou un abonnement autre que domestique pour lequel seule l'énergie est mesurée : <ol style="list-style-type: none"> 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 | <p>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 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour un abonnement d'usage domestique ou un abonnement autre que domestique pour lequel seule l'énergie est mesurée : <ol style="list-style-type: none"> 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 | |

| CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1^{ER} AVRIL 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|--|---|---|
| <p>rembourse ce dernier :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 ; iii. dans le cas où la période est indéterminée, elle est réputée être de six (6) mois. <p>2. Pour un abonnement d'usage autre que domestique pour lequel la puissance et l'énergie sont mesurées</p> | <p>rembourse ce dernier :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. dans le cas d'un défaut de l'appareillage de mesurage, <u>ou d'une erreur quant au multiplicateur de facturation,</u> 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. | <p>Ajustement visant à clarifier le traitement applicable aux erreurs de multiplicateurs.</p> |

| CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1 ^{ER} AVRIL 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|---|---|---|
| <p>:</p> <p>a. lorsque la correction entraîne un débit sur la facture du client, Hydro-Québec réclame à ce dernier :</p> <p>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, mais n'excédant pas 36 mois ;</p> <p>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.</p> <p>Nonobstant les sous-</p> | <p>2. Pour un abonnement d'usage autre que domestique pour lequel la puissance et l'énergie sont mesurées :</p> <p>a. lorsque la correction entraîne un débit sur la facture du client, Hydro-Québec réclame à ce dernier :</p> <p>i. dans le cas d'un défaut de l'appareillage de mesurage, <u>ou d'une erreur quant au multiplicateur de facturation,</u> le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes de consommation affectées, mais n'excédant pas 36 mois ;</p> <p>ii. dans tous les autres cas, le montant résultant de l'application de la correction pour toutes les périodes</p> | <p>Ajustement visant à clarifier le traitement applicable aux erreurs de multiplicateurs.</p> |

| CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1^{ER} AVRIL 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|--|---|---|
| <p>paragraphes i) et ii) 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.</p> <p>b. lorsque la correction entraîne un crédit sur la facture du client, Hydro-Québec rembourse ce dernier :</p> <p>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 ;</p> <p>ii. dans tous les autres cas, le montant résultant de l'application de la correction pour</p> | <p>de consommation affectées, mais n'excédant pas 12 mois.</p> <p>Nonobstant les sous-paragraphes i) et ii) 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.</p> <p>b. lorsque la correction entraîne un crédit sur la facture du client, Hydro-Québec rembourse ce dernier :</p> <p>i. dans le cas d'un défaut de l'appareillage de mesurage, <u>ou d'une erreur quant au multiplicateur de facturation,</u> le montant résultant de l'application de la</p> | <p>Ajustement visant à clarifier le traitement applicable aux erreurs de multiplicateurs.</p> |

| CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1^{ER} AVRIL 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|--|--|---|
| <p>toutes les périodes de consommation affectées, mais n'excédant pas 36 mois ;</p> <p>iii. dans le cas où la période est indéterminée, elle est réputée être de six (6) mois.</p> <p>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.</p> <p>4. Nonobstant les paragraphes 1° et 2° ci-dessus, dans les cas de compteurs croisés :</p> <p>a. lorsque la correction entraîne</p> | <p>correction pour toutes les périodes de consommation affectées ;</p> <p>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 ;</p> <p>iii. dans le cas où la période est indéterminée, elle est réputée être de six (6) mois.</p> <p>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</p> | |

| CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1^{ER} AVRIL 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|---|---|---|
| <p>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 ;</p> <p>b. dans les cas où la période est indéterminée, elle est réputée être de six (6) mois ;</p> <p>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.</p> <p>5. Sont exclus des modalités de corrections de factures :</p> <p>a. les corrections d'estimations de factures établies selon l'article 11.2 ;</p> | <p>de consommation affectées.</p> <p>4. Nonobstant les paragraphes 1° et 2° ci-dessus, dans les cas de compteurs croisés :</p> <p>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 ;</p> <p>b. dans les cas où la période est indéterminée, elle est réputée être de six (6) mois ;</p> <p>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.</p> | |

| CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1^{ER} AVRIL 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|---|---|---|
| <p>b. la révision des modes de versements égaux établis selon l'article 11.9 ;</p> <p>c. la consommation d'électricité visée par l'article 6.6 ;</p> <p>d. les cas de subtilisation d'énergie ;</p> <p>e. les erreurs causées par des dommages intentionnels aux appareils d'Hydro-Québec ;</p> <p>f. les abonnements facturés selon un tarif à forfait en vertu des tarifs d'électricité.</p> <p>6. 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.</p> <p>7. Toutes les périodes prévues au</p> | <p>5. Sont exclus des modalités de corrections de factures :</p> <p>a. les corrections d'estimations de factures établies selon l'article 11.2 ;</p> <p>b. la révision des modes de versements égaux établis selon l'article 11.9 ;</p> <p>c. la consommation d'électricité visée par l'article 6.6 ;</p> <p>d. les cas de subtilisation d'énergie ;</p> <p>e. les erreurs causées par des dommages intentionnels aux appareils d'Hydro-Québec ;</p> <p>f. les abonnements facturés selon un tarif à forfait en vertu des tarifs d'électricité.</p> <p>6. 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</p> | |

| CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1^{ER} AVRIL 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|---|--|---|
| <p>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.</p> <p>8. 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.</p> | <p>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.</p> <p>7. 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.</p> <p>8. 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.</p> | |

| CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1^{ER} AVRIL 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|--|---|---|
| <p>11.6 Toute facture doit être payée, en dollars canadiens, dans les 21 jours de la date de 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 facturation et calculé conformément au « frais d'administration applicables à la facturation par Hydro-Québec » prévus aux tarifs d'électricité.</p> <p>Chaque mois par la suite, Hydro-Québec applique à l'arriéré des frais d'administration au taux applicable à la date de facturation précédente, calculé conformément aux « frais d'administration applicables à la facturation par Hydro-Québec » prévus aux tarifs d'électricité et composé mensuellement.</p> <p>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.</p> | <p>11.6 Toute facture doit être payée, en dollars canadiens, dans les 21 jours de la date de 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 facturation et calculé conformément au « frais d'administration applicables à la facturation par Hydro-Québec » prévus aux tarifs d'électricité.</p> <p>Chaque mois par la suite, Hydro-Québec applique à l'arriéré des frais d'administration au taux applicable à la date de facturation précédente, calculé conformément aux « frais d'administration applicables à la facturation par Hydro-Québec » prévus aux tarifs d'électricité et composé mensuellement.</p> <p>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.</p> | <p>Ajustement visant à permettre le calcul de frais d'administration à taux simple.</p> |

| CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1^{ER} AVRIL 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|--|--|---|
| <p>12.5 Dans le cas où Hydro-Québec a l'intention de procéder à l'interruption du service ou de la livraison de l'électricité d'un client qui ne paie pas sa facture à échéance, elle donne un avis de retard informant le client de l'éventualité d'une interruption de service, et ce, au moins 15 jours francs avant l'envoi de l'avis d'interruption.</p> <p>Cet avis de retard doit être envoyé par tout moyen permettant de faire la preuve de son envoi.</p> <p>Avant de procéder à une interruption de service en vertu du paragraphe 1° du deuxième alinéa de l'article 12.3, Hydro-Québec propose, à la demande du client d'un abonnement pour usage domestique, une entente de paiement.</p> | <p>12.5 Dans le cas où Hydro-Québec a l'intention de procéder à l'interruption du service ou de la livraison de l'électricité d'un client <u>pour un abonnement d'usage domestique</u> qui ne paie pas sa facture à échéance, elle donne un avis de retard informant le client de l'éventualité d'une interruption de service, et ce, au moins 15 jours francs avant l'envoi de l'avis d'interruption.</p> <p>Cet avis de retard doit être envoyé par tout moyen permettant de faire la preuve de son envoi.</p> <p>Avant de procéder à une interruption de service en vertu du paragraphe 1° du deuxième alinéa de l'article 12.3, Hydro-Québec propose, à la demande du client d'un abonnement pour usage domestique, une entente de paiement.</p> | <p>Modification visant à Préciser que cet article s'applique à l'abonnement pour un usage domestique.</p> <p>Paragraphe déplacé à l'article 12.6 par souci de cohérence compte tenu qu'il traite de l'avis d'interruption et non de l'avis de retard.</p> |
| <p>12.6 Dans le cas où Hydro-Québec procède à l'interruption du service ou de la livraison de l'électricité en vertu de l'article 12.3, sauf dans les cas prévus aux paragraphes 1° à 3° et 7° du premier alinéa de cet article, il donne un avis d'au moins huit (8) jours francs au client de son intention de procéder à cette interruption.</p> | <p>12.6 Dans le cas où Hydro-Québec procède à l'interruption du service ou de la livraison de l'électricité en vertu de l'article 12.3, sauf dans les cas prévus aux paragraphes 1° à 3° et 7° du premier alinéa de cet article <u>et au paragraphe 3° du deuxième alinéa s'il s'agit, dans ce dernier cas, d'un client pour un abonnement d'usage autre que domestique,</u> il donne un avis d'au moins huit (8) jours</p> | <p>Précision visant les cas où le client est en défaut de payer le dépôt exigé.</p> |

| CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1^{ER} AVRIL 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|---|--|--|
| <p>Cet avis doit être envoyé par tout moyen permettant de faire la preuve de son envoi.</p> | <p>francs au client de son intention de procéder à cette interruption.</p> <p>Cet avis doit être envoyé par tout moyen permettant de faire la preuve de son envoi.</p> <p><u>Avant de procéder à une interruption de service en vertu du paragraphe 1^o du deuxième alinéa de l'article 12.3, Hydro-Québec propose, à la demande du client, une entente de paiement.</u></p> | <p>Disposition déplacée de l'article 12.5 à 12.6 par souci de cohérence.</p> |

**JUSTIFICATION DES MODIFICATIONS
AUX CONDITIONS DE SERVICE
(VERSION ANGLAISE)**

| CONDITIONS OF ELECTRICITY SERVICE EFFECTIVE APRIL 1, 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|---|--|---|
| <p>9.2 For any new contract for non-domestic use, a cash deposit or a guarantee may be required, except in the following cases</p> <p>(1) a contract of a customer who does not constitute a risk following an evaluation conducted by Hydro-Québec based on generally recognized criteria, including but not limited to: number of years in business, experience of the managers, payment history, business sector;</p> <p>(2) a contract of a public agency covered by Schedule II;</p> <p>(3) a contract of a financial institution covered by Schedule II;</p> <p>(4) a large-power contract;</p> <p>(5) a contract for a building covered by the Act respecting the mode of payment for electric and gas service in certain buildings;</p> <p>(6) a contract relating to a request for a temporary connection for a construction site;</p> <p>(7) a contract relating to flat-rate sale of electricity where there is low electricity consumption, such as telephone booths and cable television equipment directly connected to Hydro-Québec's system;</p> <p>(8) a contract where a request for a</p> | <p>9.2 For any new contract for non-domestic use, a cash deposit or a guarantee may be required, except in the following cases</p> <p>(1) a contract of a customer who does not constitute a risk following an evaluation conducted by Hydro-Québec based on generally recognized criteria, including but not limited to: number of years in business, experience of the managers, payment history, business sector;</p> <p>(2) a contract of a public agency covered by Schedule II;</p> <p>(3) a contract of a financial institution covered by Schedule II;</p> <p>(4) a large-power contract;</p> <p>(5) a contract for a building covered by the Act respecting the mode of payment for electric and gas service in certain buildings;</p> <p>(6) a contract relating to a request for a temporary connection for a construction site;</p> <p>(7) a contract relating to flat-rate sale of electricity where there is low electricity consumption, such as telephone booths and cable television equipment directly connected to Hydro-Québec's system;</p> <p>(8) a contract where a request for a</p> | <p>Ajustement visant à retirer les exclusions liées aux demandes de dépôt pour les abonnements grande puissance et pour les chantiers de construction</p> |

| CONDITIONS OF ELECTRICITY SERVICE EFFECTIVE APRIL 1, 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|--|---|---|
| <p>modification affects only the customer's address for service;</p> <p>(9) the contract of a customer who, in the 24 months preceding the request, has paid by the due date the electricity bills for his other contracts for non-domestic use;</p> <p>(10) the contract of a customer who is an individual and who, in the 24 months preceding the request, has paid by the due date the electricity bills for his other contracts, provided there is no billing of power for the new contract.</p> <p>Hydro-Québec may also require a cash deposit or a guarantee of payment from a customer who, in the 24 months preceding the date of his last bill, failed at least once to pay his electricity bill by the due date.</p> | <p>modification affects only the customer's address for service;</p> <p>(9) the contract of a customer who, in the 24 months preceding the request, has paid by the due date the electricity bills for his other contracts for non-domestic use;</p> <p>(10) the contract of a customer who is an individual and who, in the 24 months preceding the request, has paid by the due date the electricity bills for his other contracts, provided there is no billing of power for the new contract.</p> <p>Hydro-Québec may also require a cash deposit or a guarantee of payment from a customer who, in the 24 months preceding the date of his last bill, failed at least once to pay his electricity bill by the due date.</p> <p><u>Any cash deposit or guarantee of payment required while a contract is in effect must be given within eight (8) days of Hydro-Quebec written request.</u></p> | <p>Précision relative au dépôt en cours d'abonnement.</p> |
| <p>11.5 In cases where electricity billed to the customer is not the electricity actually used or where there is some error in the bill, Hydro-Québec makes the appropriate corrections as follows</p> <p>(1) For a contract for domestic use or a contract for non-domestic use under which</p> | <p>11.5 In cases where electricity billed to the customer is not the electricity actually used or where there is some error in the bill, Hydro-Québec makes the appropriate corrections as follows</p> <p>(1) For a contract for domestic use or a contract for non-domestic use under which</p> | |

| CONDITIONS OF ELECTRICITY SERVICE EFFECTIVE APRIL 1, 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|---|---|---|
| <p>only energy is metered</p> <p>(a) where the correction involves applying a debit to the customer's bill, Hydro-Québec claims from the customer the amount resulting from the application of the correction for all consumption periods affected, but not exceeding six (6) months;</p> <p>(b) where the correction involves applying a credit to the customer's bill, Hydro-Québec refunds the customer</p> <p>(i) in the case of a failure of the metering equipment, the amount resulting from the application of the correction for all consumption periods affected;</p> <p>(ii) in all other cases, the amount resulting from the application of the correction for all consumption periods affected, but not exceeding 36 months;</p> <p>(iii) where the period is indeterminate, it is deemed to be six (6) months.</p> <p>(2) For a contract for non-domestic use under which power and energy are metered</p> <p>(a) where the correction involves applying a debit to the customer's bill, Hydro-Québec claims from the customer</p> <p>(i) in the case of a failure of the metering</p> | <p>only energy is metered</p> <p>(a) where the correction involves applying a debit to the customer's bill, Hydro-Québec claims from the customer the amount resulting from the application of the correction for all consumption periods affected, but not exceeding six (6) months;</p> <p>(b) where the correction involves applying a credit to the customer's bill, Hydro-Québec refunds the customer</p> <p>(i) in the case of a failure of the metering equipment, <u>or of a discrepancy in the billing multiplier,</u> the amount resulting from the application of the correction for all consumption periods affected;</p> <p>(ii) in all other cases, the amount resulting from the application of the correction for all consumption periods affected, but not exceeding 36 months;</p> <p>(iii) where the period is indeterminate, it is deemed to be six (6) months.</p> <p>(2) For a contract for non-domestic use under which power and energy are metered</p> <p>(a) where the correction involves applying a debit to the customer's bill, Hydro-Québec claims from the customer</p> | <p>Ajustement visant à clarifier le traitement applicable aux erreurs de multiplicateurs.</p> |

| CONDITIONS OF ELECTRICITY SERVICE EFFECTIVE APRIL 1, 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|---|---|---|
| <p>deemed to be six (6) months.</p> <p>(3) Notwithstanding Subparagraphs 1a and 2a above, where a customer changes the use to which electricity is put by the customer such that the rate category applicable to the customer under the Electricity Rates is modified and where the customer has not notified Hydro-Québec of such change in accordance with Sections 8.1 and 18.19, Hydro-Québec claims the amount resulting from the application of the correction for all consumption periods affected.</p> <p>(4) Notwithstanding Subparagraphs 1 and 2 above, in cases involving crossed meters</p> <p>(a) where the correction involves applying a debit to the bill of one customer and a credit to the bill of another customer, Hydro-Québec makes the appropriate corrections, claiming from or refunding the customer, as the case may be, the amount resulting from the application of the correction for all consumption periods affected;</p> <p>(b) where the period is indeterminate, it is deemed to be six (6) months;</p> <p>(c) where the correction involves applying a credit to a customer's bill and that customer is no longer the holder of a contract, Hydro-Québec discontinues all steps to locate the customer six (6) months after the discovery</p> | <p>exceeding 36 months;</p> <p>(iii) where the period is indeterminate, it is deemed to be six (6) months.</p> <p>(3) Notwithstanding Subparagraphs 1a and 2a above, where a customer changes the use to which electricity is put by the customer such that the rate category applicable to the customer under the Electricity Rates is modified and where the customer has not notified Hydro-Québec of such change in accordance with Sections 8.1 and 18.19, Hydro-Québec claims the amount resulting from the application of the correction for all consumption periods affected.</p> <p>(4) Notwithstanding Subparagraphs 1 and 2 above, in cases involving crossed meters</p> <p>(a) where the correction involves applying a debit to the bill of one customer and a credit to the bill of another customer, Hydro-Québec makes the appropriate corrections, claiming from or refunding the customer, as the case may be, the amount resulting from the application of the correction for all consumption periods affected;</p> <p>(b) where the period is indeterminate, it is deemed to be six (6) months;</p> <p>(c) where the correction involves applying a credit to a customer's bill and that customer</p> | |

| CONDITIONS OF ELECTRICITY SERVICE EFFECTIVE APRIL 1, 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|--|--|---|
| <p>of the error that gave rise to the correction.</p> <p>(5) The following are excluded from the bill correction provisions</p> <p>(a) corrections to bill estimates established in accordance with Section 11.2;</p> <p>(b) revision of equalized payments plans established in accordance with Section 11.9;</p> <p>(c) the consumption of electricity contemplated in Section 6.6;</p> <p>(d) cases of theft of electricity;</p> <p>(e) errors caused by wilful damage to Hydro-Québec's equipment;</p> <p>(f) contracts billed according to a flat rate under the Electricity Rates.</p> <p>(6) In all cases where Hydro-Québec refunds an amount to a customer, interest is calculated on the amount refunded at the prime rate of the National Bank of Canada in effect on the first business day of the month in which the amount is refunded. This provision does not apply in the case of a correction made in accordance with Subparagraph 4 above.</p> <p>(7) All periods contemplated in this Section are determined starting from the date of</p> | <p>is</p> <p>no longer the holder of a contract, Hydro-Québec discontinues all steps to locate the customer six (6) months after the discovery of the error that gave rise to the correction.</p> <p>(5) The following are excluded from the bill correction provisions</p> <p>(a) corrections to bill estimates established in accordance with Section 11.2;</p> <p>(b) revision of equalized payments plans established in accordance with Section 11.9;</p> <p>(c) the consumption of electricity contemplated in Section 6.6;</p> <p>(d) cases of theft of electricity;</p> <p>(e) errors caused by wilful damage to Hydro-Québec's equipment;</p> <p>(f) contracts billed according to a flat rate under the Electricity Rates.</p> <p>(6) In all cases where Hydro-Québec refunds an amount to a customer, interest is calculated on the amount refunded at the prime rate of the National Bank of Canada in effect on the first business day of the month in which the amount is refunded. This provision does not apply in the case of a</p> | |

| CONDITIONS OF ELECTRICITY SERVICE EFFECTIVE APRIL 1, 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|---|---|---|
| <p>Hydro-Québec's notice informing the customer of the discovery of the irregularity. If the irregularity was reported by the customer, the periods contemplated in this Section are determined starting from the date of the customer's notice informing Hydro-Québec of the discovery of the irregularity.</p> <p>(8) Where the correction involves applying a debit to the customer's bill, Hydro-Québec agrees, at the customer's request, that the amount resulting from the application of the correction may be paid in two consecutive instalments following the due date referred to in Section 11.6. Hydro-Québec may also come to a payment agreement with the customer.</p> | <p>correction made in accordance with Subparagraph 4 above.</p> <p>(7) All periods contemplated in this Section are determined starting from the date of Hydro-Québec's notice informing the customer of the discovery of the irregularity. If the irregularity was reported by the customer, the periods contemplated in this Section are determined starting from the date of the customer's notice informing Hydro-Québec of the discovery of the irregularity.</p> <p>(8) Where the correction involves applying a debit to the customer's bill, Hydro-Québec agrees, at the customer's request, that the amount resulting from the application of the correction may be paid in two consecutive instalments following the due date referred to in Section 11.6. Hydro-Québec may also come to a payment agreement with the customer.</p> | |
| <p>11.6 All bills must be paid in Canadian dollars, within 21 days of the billing date. If the twenty-first day is a day when Hydro-Québec's customer service department is closed, the due date is deferred to the next following business day. Failure to pay by the due date results in administration charges applied to the unpaid balance at the rate applicable at the billing date, calculated in accordance with the "administration charges</p> | <p>11.6 All bills must be paid in Canadian dollars, within 21 days of the billing date. If the twenty-first day is a day when Hydro-Québec's customer service department is closed, the due date is deferred to the next following business day. Failure to pay by the due date results in administration charges applied to the unpaid balance at the rate applicable at the billing date, calculated in accordance with the "administration charges</p> | |

| CONDITIONS OF ELECTRICITY SERVICE EFFECTIVE APRIL 1, 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|---|--|---|
| <p>applicable to billing by Hydro-Québec" as established in the Electricity Rates.</p> <p>Each month thereafter, Hydro-Québec applies administration charges to the unpaid balance at the rate applicable at the previous billing date, calculated in accordance with the "administration charges applicable to billing by Hydro-Québec" as established in the Electricity Rates, and compounded monthly.</p> <p>If Hydro-Québec is advised by a financial institution that payment cannot be made because of insufficient funds, the "charge for insufficient funds" as established in the Electricity Rates is applied.</p> | <p>applicable to billing by Hydro-Québec" as established in the Electricity Rates.</p> <p>Each month thereafter, Hydro-Québec applies administration charges to the unpaid balance at the rate applicable at the previous billing date, calculated in accordance with the "administration charges applicable to billing by Hydro-Québec" as established in the Electricity Rates, and compounded monthly.</p> <p>If Hydro-Québec is advised by a financial institution that payment cannot be made because of insufficient funds, the "charge for insufficient funds" as established in the Electricity Rates is applied.</p> | <p>Ajustement visant à permettre le calcul de frais d'administration à taux simple.</p> |
| <p>12.5 Where Hydro-Québec intends to interrupt the service or delivery of electricity of a customer who does not pay his bill on time, it gives the customer an overdue notice advising him of the possibility of an interruption of service, at least 15 clear days before the notice of interruption is sent. .</p> <p>This overdue notice must be sent by any means making it possible to prove the notice was sent.</p> <p>Before interrupting service pursuant to Subparagraph 1 of the second paragraph of Section 12.3, Hydro-Québec proposes, at the request of a customer with a contract for domestic use, a payment agreement.</p> | <p>12.5 Where Hydro-Québec intends to interrupt the service or delivery of electricity of a customer <u>for a domestic use contract</u> who does not pay his bill on time, it gives the customer an overdue notice advising him of the possibility of an interruption of service, at least 15 clear days before the notice of interruption is sent.</p> <p>This overdue notice must be sent by any means making it possible to prove the notice was sent.</p> <p>Before interrupting service pursuant to Subparagraph 1 of the second paragraph of Section 12.3, Hydro-Québec proposes, at the request of a customer with a contract for</p> | <p>Modification visant à préciser que cet article s'applique à l'abonnement pour un usage domestique.</p> <p>Paragraphe déplacé à l'article 12.6 compte tenu qu'il trait de l'avis d'interruption et non de l'avis de retard.</p> |

| CONDITIONS OF ELECTRICITY SERVICE EFFECTIVE APRIL 1, 2009 | VERSION RÉVISÉE | JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION |
|---|---|--|
| | domestic use, a payment agreement. | |
| <p>12.6 Where Hydro-Québec interrupts the service or delivery of electricity under Section 12.3, except in cases stipulated in Subparagraphs 1 to 3 and 7 of the first paragraph of the said section, it gives the customer at least eight (8) clear days' notice of its intention to interrupt.</p> <p>This notice must be sent by any means making it possible to prove the notice was sent.</p> | <p>12.6 Where Hydro-Québec interrupts the service or delivery of electricity under Section 12.3, except in cases stipulated in Subparagraphs 1 to 3 and 7 of the first paragraph of the said section, <u>and to Subparagraph 3rd of the second paragraph if, in the latter case, it is for a customer for a general use contract,</u> it gives the customer at least eight (8) clear days' notice of its intention to interrupt.</p> <p>This notice must be sent by any means making it possible to prove the notice was sent.</p> <p><u>Before interrupting service pursuant to Subparagraph 1 of the second paragraph of Section 12.3, Hydro-Québec proposes, at the request of a customer with a contract for domestic use, a payment agreement.</u></p> | <p>Précision visant les cas où le client est en défaut de payer le dépôt exigé.</p> <p>Disposition déplacée de l'article 12.5 à 12.6 par souci de cohérence.</p> |