

**Modification aux
conditions de service**

Atelier 1

Partie Abonnement

ALIMENTER L'AVENIR

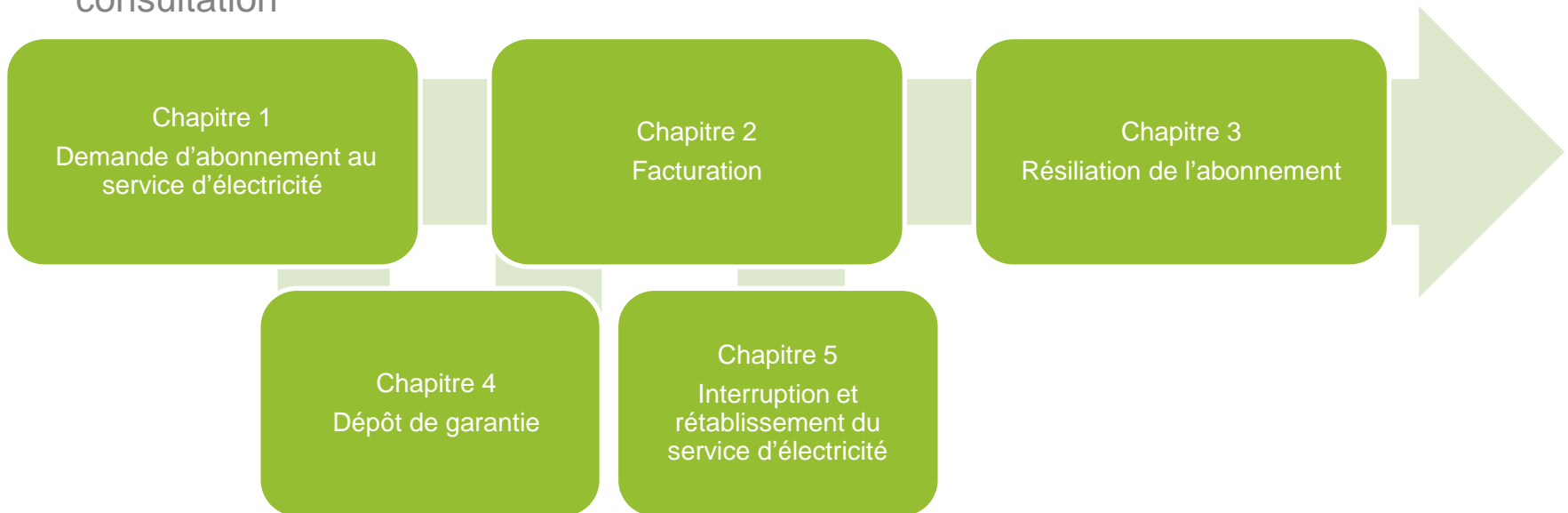
R-3964-2016 – Demande relative à la modification des conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec

11 mai 2016

HQD-8, document 1

STRUCTURE ET GÉNÉRALITÉS – PARTIE ABONNEMENT

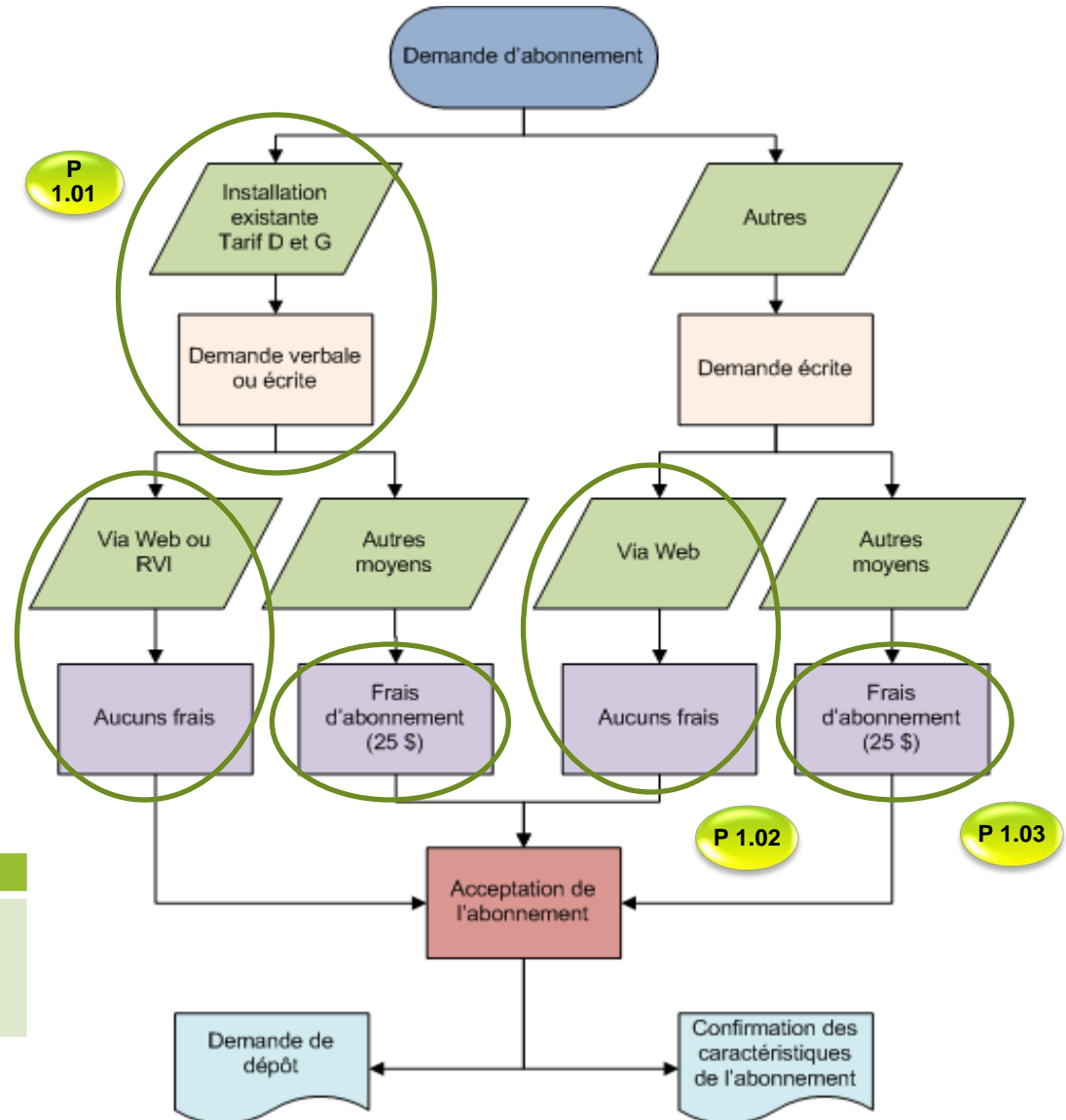
- 28 propositions de modification
- Nouvelle structure de la partie « abonnement » au service d'électricité
- Présentation des articles selon une approche reflétant le parcours du client dans le cadre de sa relation contractuelle avec Hydro-Québec afin d'en faciliter la consultation



- Nouvelles technologies permettant de revoir certaines modalités, notamment :
 - les moyens de communication électroniques pour transmettre des documents aux clients et les informer
 - les fonctionnalités de l'infrastructure de mesurage avancée (lecture à distance, interruption et remise en service à distance)

PROCESSUS – DEMANDE D'ABONNEMENT

- Offrir la possibilité aux clients ayant un abonnement au tarif domestique et au tarif de petite puissance de faire leur demande par écrit ou verbalement
- Harmonisation des frais liés à la demande d'abonnement
- Aucuns frais pour les demandes d'abonnement faites par l'entremise du Web ou de la RVI



Verbalement	Par écrit
Par téléphone	Web Télécopieur Poste

FRAIS D'ABONNEMENT

Distinction selon que le client utilise un moyen automatisé (Web ou RVI) ou un autre moyen

Sans frais

- Demande d'abonnement faite par le Web ou la RVI

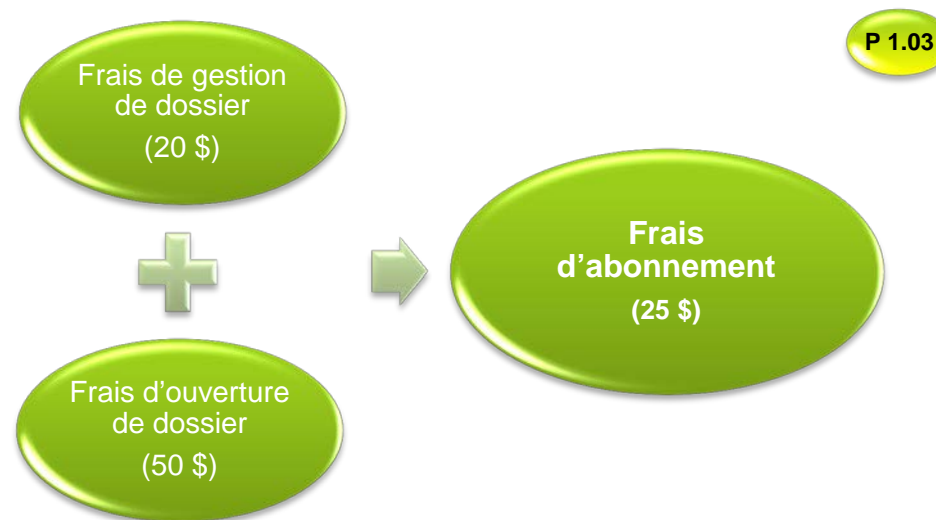
P 1.02

- Inciter les clients à utiliser les outils libre-service pour effectuer leurs principales demandes, dont la demande d'abonnement
- Flexibilité et autonomie pour le client
- Réduction des coûts pour le Distributeur

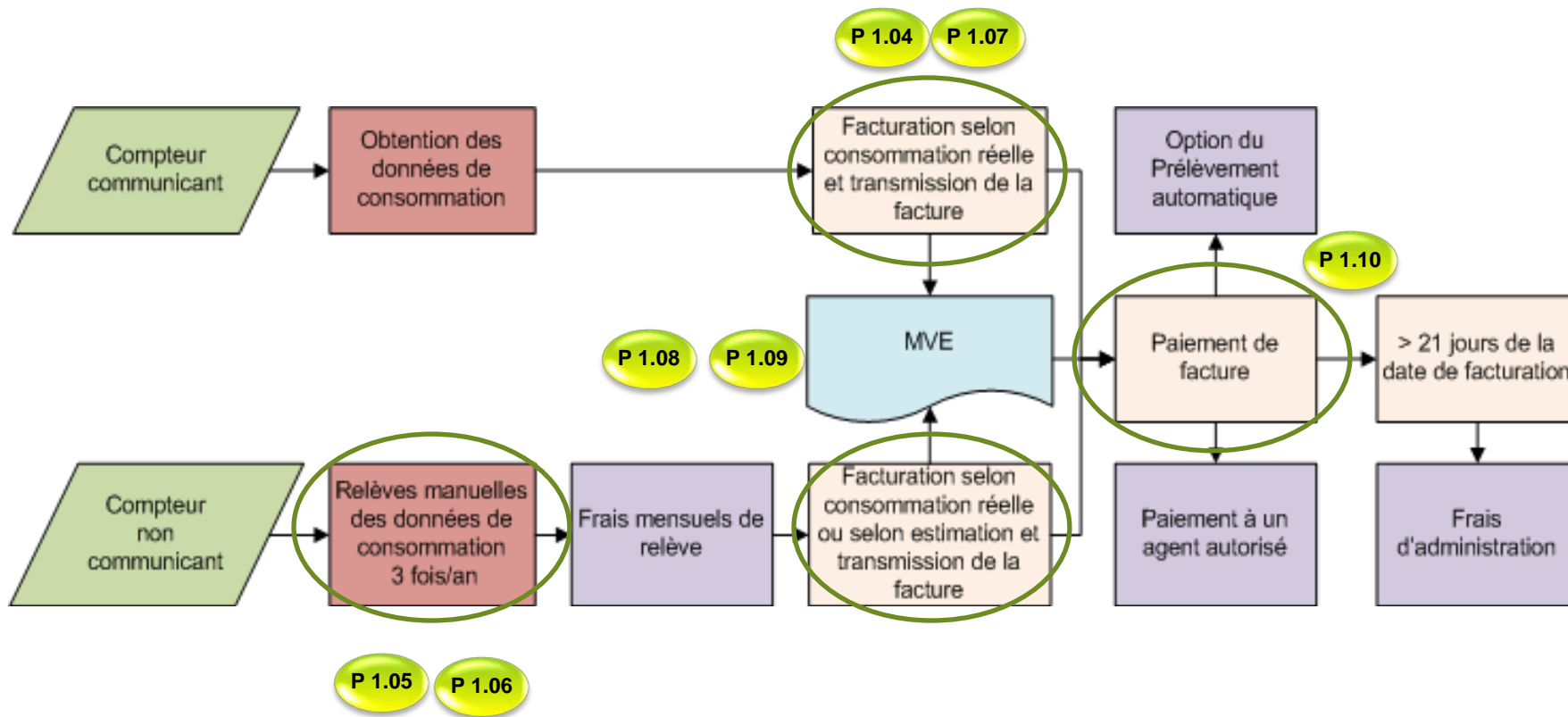
FRAIS D'ABONNEMENT (SUITE)

Regroupement des frais d'ouverture et de gestion de dossier en des frais uniques : proposition de les remplacer par des nouveaux *frais d'abonnement* de 25 \$

- Montants des frais de gestion et d'ouverture de dossier inchangés depuis 1996
- Élimination du montant supplémentaire à l'ouverture de dossier en raison des possibilités qu'offrent les nouvelles technologies
- Montant des frais établi selon la même méthodologie que les autres frais, basé sur les coûts du traitement d'un appel lié à une demande d'abonnement



PROCESSUS – FACTURATION



OBTENTION DES DONNÉES DE CONSOMMATION ET TRANSMISSION DES FACTURES

ALIMENTER
L'AVENIR



	Obtention des données		Transmission des factures
	Compteur communicant	Compteur non communicant	
Abonnement dont seule énergie facturée	Données de consommation obtenues en fonction des fréquences de transmission des factures	Au moins 3 fois par année P 1.05	60 jours (maximum 70 jours)
Abonnement dont puissance et énergie facturées		Environ tous les 30 jours	30 jours (maximum 35 jours)
Installation éloignée et difficile d'accès		Au moins une fois par année	60 jours (maximum 70 jours)
Installation inaccessible P 1.04		Aucune fréquence applicable si Hydro-Québec n'a pas les accès prévus P 1.06	ou 30 jours (maximum 35 jours)

- Facture non transmise dans les délais maximums prescrits, acceptation par Hydro-Québec :
 - Paiement de la facture en 2 versements, à 21 jours d'intervalle, ou
 - Conclusion d'une entente de paiement avec le client
- Diminution du délai maximal pour émettre une facture dans le cas d'un abonnement où seule l'énergie est facturée (de 90 à 70 jours)
 - Utilisation des avantages qu'offrent les compteurs communicants pour en faire profiter la clientèle
- Établissement du délai maximal (35 jours) dans le cas d'un abonnement où la puissance et l'énergie sont facturées
 - Absence d'un tel délai actuellement pour ces types d'abonnement
 - Intégration de la pratique


P 1.07

MVE ET PAIEMENT DE LA FACTURE

Modifications au Mode de versements égaux (MVE)

- Ajout d'un critère d'admissibilité
 - Aucun solde échu au compte de l'abonnement admissible 
 - Intégration de la pratique
- Période de révision annuelle
 - Retrait de la précision à l'effet que la révision des MVE s'effectue avant la période d'hiver 

Paiement de la facture

- Possibilité pour le client de payer sa facture par carte de crédit par l'entremise d'un tiers, à la condition qu'un tel paiement n'engendre aucuns frais pour le Distributeur 
 - Absence d'impact financier ou tarifaire puisque le client paiera les frais de transaction directement au tiers
 - Codification d'un mode de paiement déjà existant pour la clientèle

CORRECTION DE LA FACTURE

- Période de correction de la facture harmonisée à 12 mois pour la majorité des types de correction, qui ne peut commencer avant la date de début de l'abonnement en cours

P 1.11

Date d'avis de la situation à corriger	Correction entraînant un ...	Nature de la situation à corriger	Période de rétroaction établie à partir de la date de l'avis, sans excéder ...	Période de rétroaction révisée	Impact au niveau de la période de rétroaction	
Le moment où la situation s'est produite <u>peut être</u> déterminé	CRÉDIT Remboursement par Hydro-Québec d'un montant facturé en trop (crédit porté au compte du client)	1. Défaut lié à une erreur de mesurage	Toutes les périodes concernées	12 mois	↓	
		2. Abonnement assujéti au mauvais tarif (changement d'utilisation) ou attribution initiale d'un mauvais tarif	36 mois	12 mois	↓	
		3. Dans toute autre situation d'erreur, notamment les erreurs de facturation et les compteurs croisés*	36 mois	12 mois	↓	
		4. Le client connaissait l'erreur et n'a pas avisé Hydro-Québec	n/a	n/a	Aucun changement	
	DÉBIT Correction entraînant le paiement par le client d'un montant additionnel dû à Hydro-Québec (débit porté au compte du client)	1. Installation électrique ou appareillage de mesure manipulé de manière à altérer le mesurage ou entrave au mesurage	Toutes les périodes concernées	Toutes les périodes concernées	Aucun changement	
		2. Il est établi que le client connaissait le défaut ou l'erreur	Toutes les périodes concernées	12 mois	↓	
		3. Le client a changé son utilisation de l'électricité (à des fins non semblables) de sorte que son abonnement n'est plus admissible au tarif appliqué et il n'en a pas avisé Hydro-Québec	Toutes les périodes concernées	12 mois	↓	
		4. Défaut lié à une erreur de mesurage	• Sans puissance facturée	6 mois	12 mois	↑
			• Avec puissance facturée	36 mois	12 mois	↓
		5. Compteurs croisés*	36 mois	12 mois	↓	
6. Toute autre situation d'erreur (excluant un défaut lié à une erreur de mesurage et les compteurs croisés)	• Sans puissance facturée	6 mois	12 mois	↑		
	• Avec puissance facturée	12 mois	12 mois	Aucun changement		
Le moment où la situation s'est produite est indéterminé	DÉBIT	Toute situation d'erreur	6 mois	12 mois	↑	
	CRÉDIT	Toute situation d'erreur	6 mois	12 mois	↑	

Nouvelle exclusion :

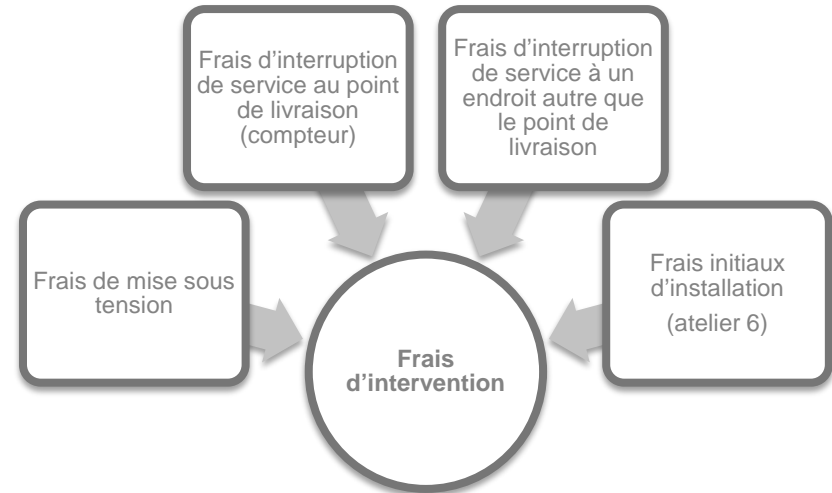
- Le crédit associé à un changement d'utilisation de l'électricité ou d'un tarif

P 1.13

* La période de correction est établie selon la date de début de l'abonnement la plus récente.

FRAIS D'INTERVENTION

- Actuellement, divers frais et appellations pour différentes interventions
- Proposition de les regrouper sous l'unique nom de *frais d'intervention*, mais distinguer selon le type d'intervention
- Le montant des frais, établi selon la même méthodologie, basé sur les coûts de l'intervention à effectuer



Trois types d'interventions

Intervention à distance : aucuns frais

- Aucun coût supplémentaire encouru par le Distributeur
- Demande du client (ex. : interruption saisonnière) ou intervention à distance

Intervention au compteur – avec déplacement : 140 \$

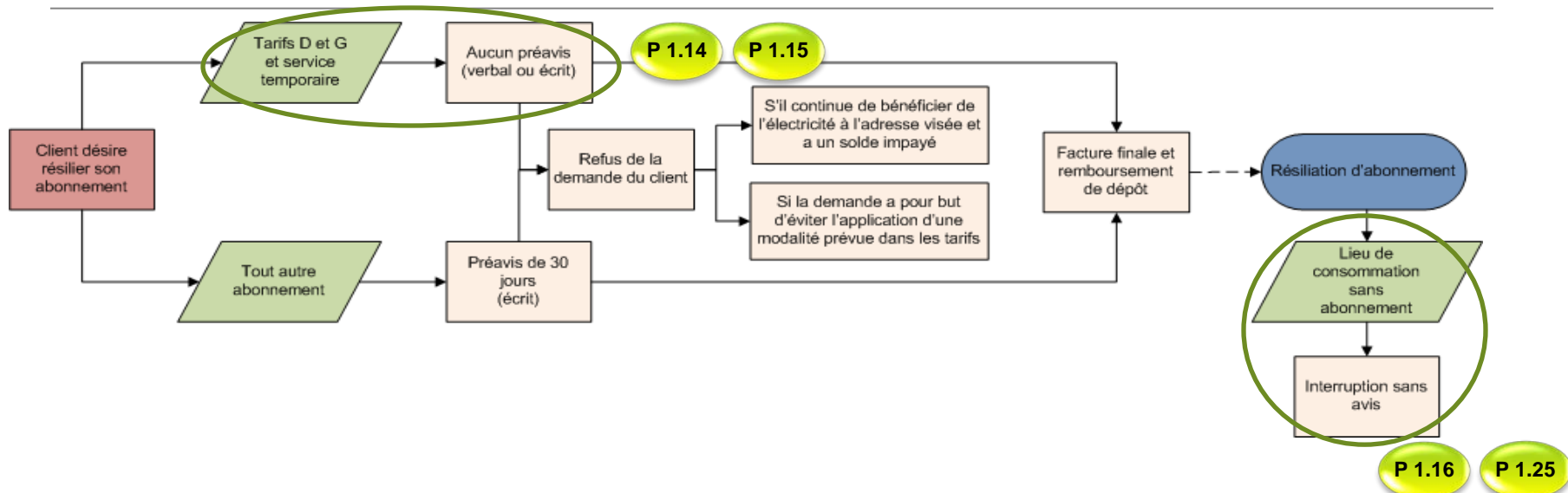
- Nécessite le déplacement d'un seul employé
- Tous les cas où l'intervention au compteur ne peut se faire à distance

Intervention au réseau – avec déplacement : 360 \$

- Nécessite le déplacement de monteurs de ligne
- Tous les cas où l'intervention ne peut se faire ni à distance, ni au compteur

PROCESSUS – RÉSILIATION D'ABONNEMENT

ALIMENTER
L'AVENIR



- Interruption sans préavis du service d'électricité à la suite d'une résiliation
 - Près de 25 GWh et plus de 3,5 M de jours associés à des lieux alimentés sans abonnement non facturés en 2015
- Résiliation de l'abonnement
 - Résiliation pouvant être effectuée sans préavis minimal (verbal ou écrit) pour les abonnements au tarif domestique, au tarif de petite puissance ou pour les services temporaires
 - Résiliation de l'abonnement le jour du décès du client
 - Résiliation rétroactive effectuée par le Distributeur dès qu'il en a la connaissance
- Aucune correction apportée à la facture finale émise à la suite d'une résiliation d'abonnement

PROPRIÉTAIRE ENTRE LOCATIONS

- Choix quant au maintien du service d'électricité
 - Obligation du propriétaire de s'assurer que les informations relatives à son immeuble et à ses unités de location soient à jour dans les dossiers du Distributeur
 - Possibilité d'interruption sans préavis d'un lieu de consommation alimenté sans abonnement
 - Optimisation de la façon de faire la mise à jour par l'utilisation de l'espace client
 - Utilisation du portail Web dans l'espace client pour faire ce choix
 - Amélioration des fonctionnalités de l'espace client
 - Nécessité de faire le choix en amont de la résiliation du locataire, à défaut de quoi des frais d'abonnement sont facturés, s'il y a lieu
 - Possibilité pour le propriétaire de modifier son choix sans frais
 - Modification faite avant la résiliation de l'abonnement d'un locataire
- Considération de l'omission de faire un choix par le propriétaire comme un refus du maintien du service
- Retrait de l'avis destiné aux propriétaires afin de connaître leurs intentions quant au maintien du service d'électricité

P 1.22

P 1.20

P 1.21

P 1.20

PROPRIÉTAIRE ENTRE LOCATIONS (SUITE)

- Réduction et modulation des frais pour les demandes de rétablissement du service d'électricité à la suite d'une demande de cessation pour tenir compte de la nature de l'intervention :
 - Rétablissement au compteur pouvant être effectué à distance : **sans frais**
 - Rétablissement au compteur nécessitant un déplacement : 140 \$
 - Rétablissement au réseau nécessitant un déplacement : 360 \$

- Frais liés à la demande d'abonnement :

Choix du propriétaire sur son espace client	Moyen utilisé par le propriétaire pour effectuer une demande d'abonnement	Frais
Choix prédéfinis : <ul style="list-style-type: none"> - Refus systématique - Toujours responsable 	Aucune action à prendre	Sans frais
Peu importe le choix	Demande effectuée par le Web ou la RVI	Sans frais
Peu importe le choix	Demande effectuée par d'autres moyens	25 \$

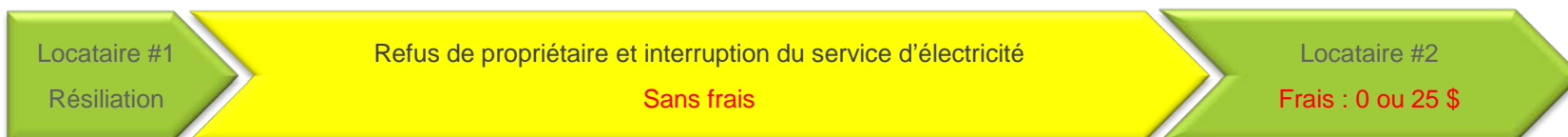
PROPRIÉTAIRE ENTRE LOCATIONS (SUITE)

Modifications

CAS A : Choix - Maintien du service d'électricité



CAS B : Choix - Refus du maintien du service d'électricité



CAS C : Choix - Maintien du service d'électricité et demande de cessation suivi d'une demande de service d'électricité



CAS D : Choix – Refus du maintien du service d'électricité et reprise du service d'électricité car absence de locataire

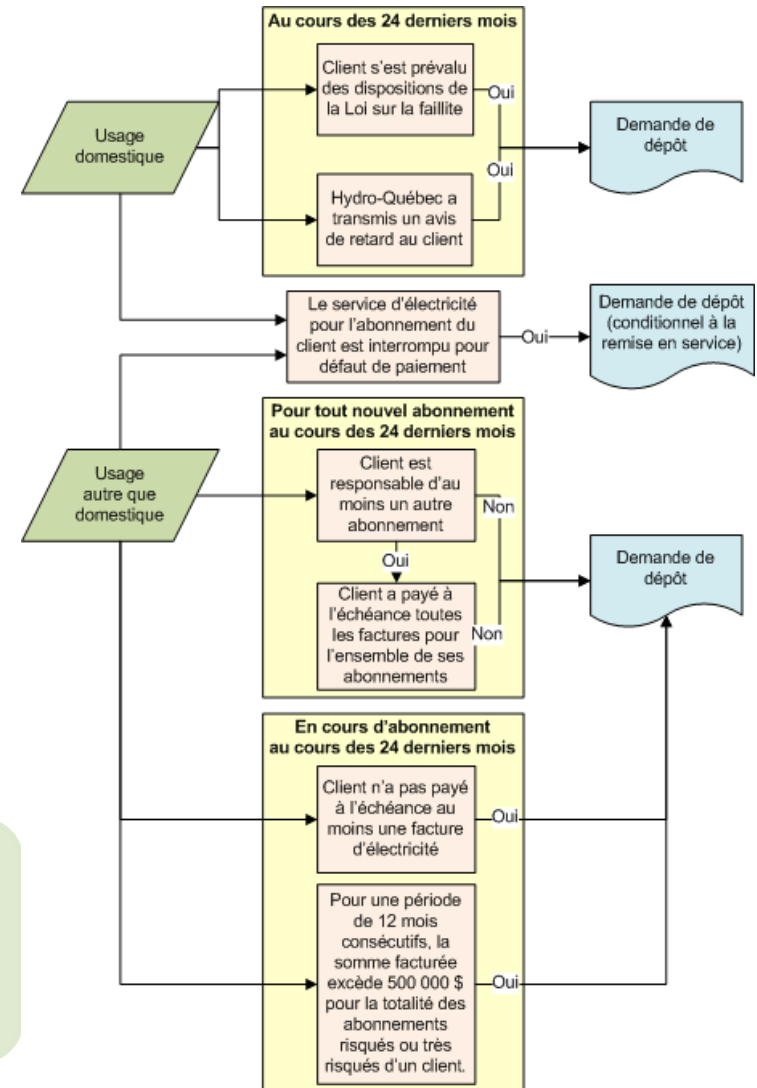


DÉPÔT DE GARANTIE ET INTERRUPTION

- P 1.23 Possibilité d'exiger un dépôt pour tous les abonnements d'un client rencontrant l'un des critères permettant la demande d'un dépôt
- P 1.24 Retrait de l'exception pour les immeubles visés par la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* (chapitre M-37) et possibilité de demander un dépôt dans ces cas
- P 1.26 Possibilité d'interrompre le service d'électricité pour tous les abonnements d'un client en défaut de paiement

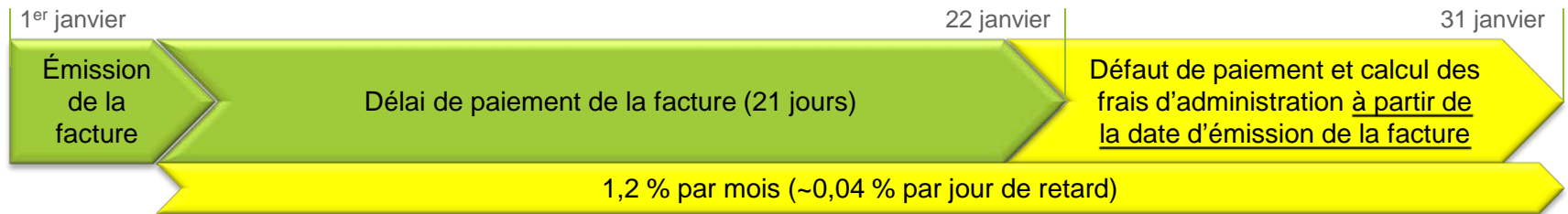
Raisons d'une demande de dépôt

- À la demande d'abonnement
- En cours d'abonnement
- À la suite d'une interruption de service
- Pour une demande d'alimentation

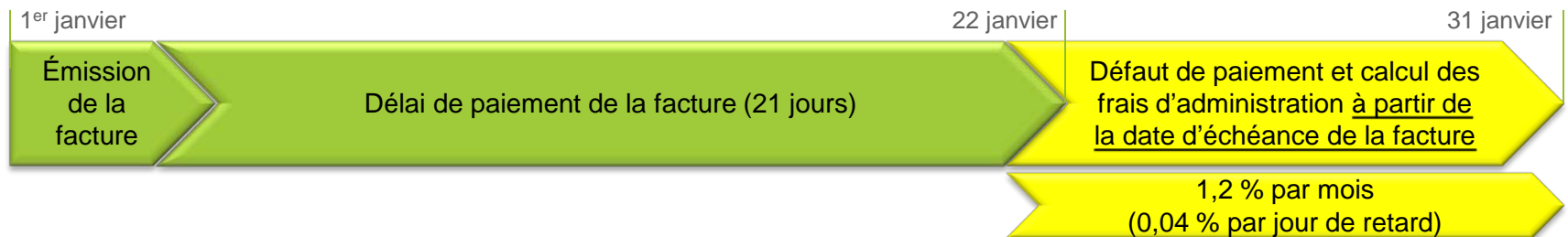


FRAIS D'ADMINISTRATION

Situation actuelle



Situation au 1^{er} avril 2017



Impacts à la baisse sur les « revenus autres que ventes d'électricité » si cette méthode avait été utilisée en 2015

- 0,83 \$ par tranche de 100 \$
- 10 M\$

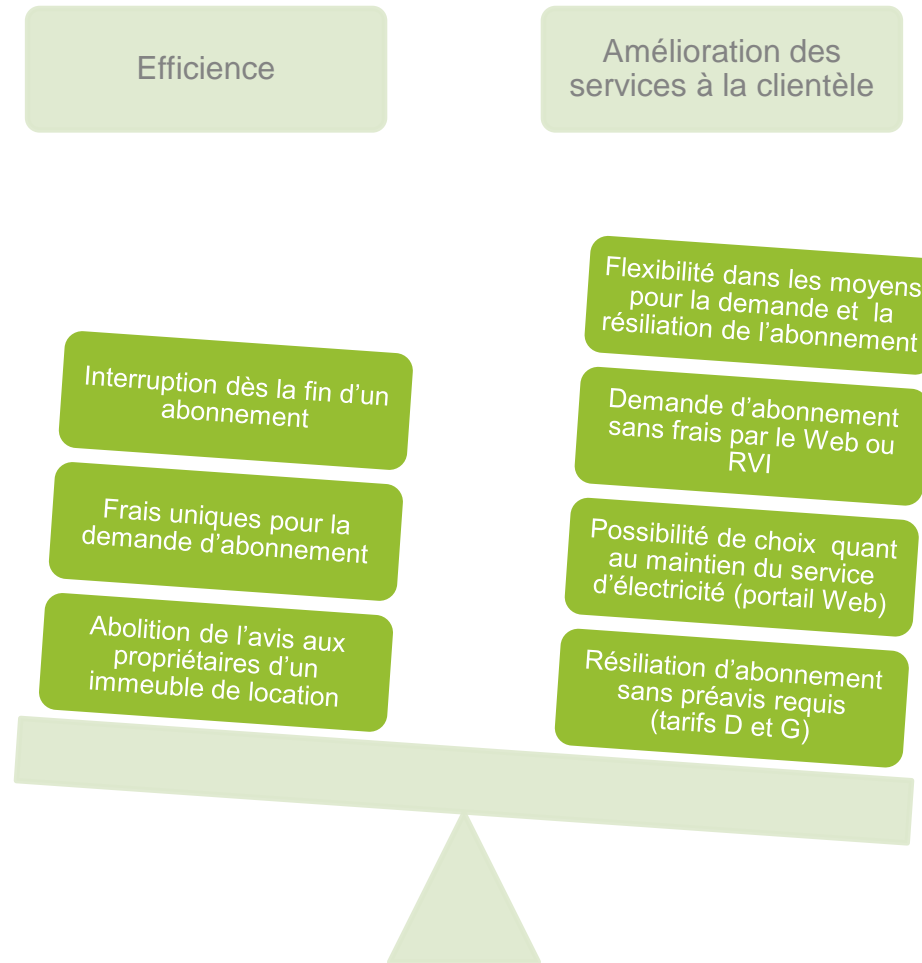
FRAIS D'ADMINISTRATION - COMPARAISON AVEC GAZ MÉTRO

ALIMENTER
L'AVENIR

Présentation des différences d'application	Distributeur		Gaz Métro
	Avant	Après	
Taux des frais	1,2 % par mois (simple)		1,5 % par mois (composé)
Frais applicables	Déterminés en fonction du nombre de jours de retard		Appliqués une seule fois à chaque mois après l'échéance
Calcul des frais	Uniquement calculés sur le solde échu (excluant les anciens frais)		Calculés sur l'entièreté de la dette (incluant les anciens frais)
Moment d'application	À partir de la date d'émission de la facture	À partir de la date de l'échéance de la facture	Le jour suivant l'échéance
Spécificité	Équivalent à environ 0,04 % par jour de retard		Même incidence d'un retard d'une journée qu'un retard de 30 jours, par exemple

EFFICIENCE ET AMÉLIORATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

ALIMENTER
L'AVENIR



ANNEXES

LISTE DES PROPOSITIONS NÉCESSITANT UN POSITIONNEMENT

- P 1.01 : permettre au client ayant un abonnement au tarif G de faire sa demande également par téléphone, ce qui n'est pas possible actuellement
- P 1.02 : ne pas facturer les frais d'abonnement lorsque le client utilise les libres-services pour présenter sa demande d'abonnement, au lieu que ces frais soient appliqués en fonction du type de client comme actuellement (nouveau client et client existant)
- P 1.03 : harmoniser les frais liés à la demande d'abonnement. Les frais d'abonnement (pour les moyens autres que le Web ou la réponse vocale interactive) sont calculés sur la base des coûts réels du traitement par téléphone comme actuellement
- P 1.04 : pour les compteurs communicants, ne plus indiquer les fréquences pour obtenir les données de consommation et utiliser ces données en fonction des fréquences de facturation
- P 1.05 : ajuster, lorsqu'un déplacement est requis pour obtenir les données de consommation, les fréquences de relève à un minimum de 3 fois par année. Actuellement, la fréquence est environ tous les 60 jours et au moins tous les 120 jours (énergie seule facturée) et environ tous les 120 jours (client ayant choisi l'option de retrait)
- P 1.06 : ne prévoir aucun délai pour l'obtention des données de consommation si le Distributeur ne dispose pas des accès prévus au compteur
- P 1.07 : réduire le délai maximal de transmission de facture de 90 à 70 jours, dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée, et l'établir à 35 jours dans le cas d'un abonnement où l'énergie et la puissance sont facturées considérant l'avantage que procure l'obtention de données réelles de consommation aux fins de la facturation
- P 1.08 : ajouter un critère d'admissibilité lors de l'inscription au MVE pour refléter la pratique actuelle du Distributeur
- P 1.09 : élargir la période au cours de laquelle le Distributeur peut procéder à la révision annuelle des mensualités du MVE pendant l'année
- P 1.10 : permettre au client d'effectuer le paiement de sa facture par l'entremise d'un tiers sans que le Distributeur n'ait à conclure d'ententes spécifiques avec des fournisseurs de services

LISTE DES PROPOSITIONS NÉCESSITANT UN POSITIONNEMENT

- P 1.11 : harmoniser la période de correction des factures à 12 mois, sauf les cas de manipulation ou d'entrave au mesurage. La structure actuelle varie de 6 mois à toutes les périodes
- P 1.12 : assurer, dans les cas de compteurs croisés, une réciprocité entre les clients visés à l'égard des périodes de correction, tout en limitant à 12 mois la période maximale de correction
- P 1.13 : préciser qu'un crédit associé à un changement d'utilisation de l'électricité ou d'un tarif ne constitue pas une correction de facture. Cette situation est actuellement prévue à l'article 10.1 des Tarifs
- P 1.14 : permettre au client ayant un abonnement au tarif de petite puissance ou pour un service temporaire de faire sa demande de résiliation également par téléphone, ce qui n'est pas possible actuellement
- P 1.15 : permettre la résiliation de l'abonnement le jour de la demande du client pour les abonnements à un tarif domestique, à un tarif de petite puissance ou pour un service temporaire
- P 1.16 : permettre au Distributeur de mettre fin au service d'électricité sans préavis afin d'éviter qu'un lieu de consommation soit alimenté sans abonnement à la suite d'une résiliation
- P 1.17 : n'apporter aucune correction à une facture finale, qu'il s'agisse d'un remboursement ou d'une réclamation, contrairement à la pratique actuelle du Distributeur
- P 1.18 : ajouter une précision sur la responsabilité en cas de décès
- P 1.19 : facturer des frais d'abonnement pour toutes les demandes d'abonnement des propriétaires présentées en dehors du choix effectué sur l'espace client
- P 1.20 : présenter, en remplacement de l'avis écrit, les modalités relatives aux propriétaires d'un immeuble et les options pouvant être choisies par ces derniers quant au maintien du service d'électricité en prévision de la résiliation de l'abonnement d'un locataire sur l'espace client
- P 1.21 : préciser la situation où le propriétaire d'un immeuble fait défaut de faire connaître ses intentions quant au maintien du service d'électricité. Le propriétaire ne sera pas reconnu comme étant responsable de l'abonnement, contrairement à la pratique actuelle

LISTE DES PROPOSITIONS NÉCESSITANT UN POSITIONNEMENT

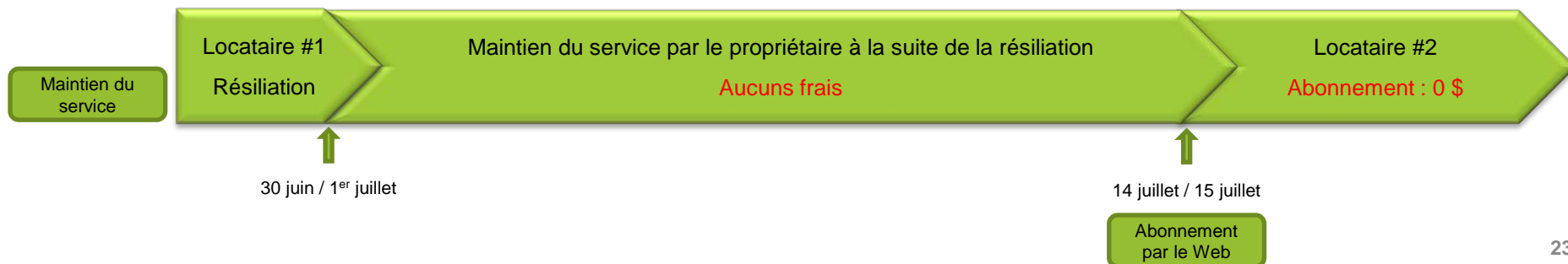
- P 1.22 : préciser que les propriétaires d'un immeuble doivent veiller à ce que les informations concernant leurs unités de location soient à jour dans les dossiers du Distributeur
- P 1.23 : préciser le principe voulant que le risque de défaut de paiement est associé à un client et non à un abonnement
- P 1.24 : retirer l'exception pour les immeubles visés par la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* (chapitre M-37) et permettre l'exigence d'un dépôt dans ces cas
- P 1.25 : simplifier le texte à l'effet que le Distributeur peut interrompre un lieu de consommation qui est alimenté sans abonnement
- P 1.26 : préciser le principe voulant que le risque de défaut de paiement est associé à un client et non à un abonnement et que le Distributeur est autorisé à interrompre le service pour tous les abonnements d'un client en défaut de paiement
- P 1.27 : retirer l'avis d'interruption que le Distributeur transmet dans le cas où il interrompt le service d'électricité d'un lieu alimenté sans abonnement
- P 1.28 : ne plus facturer les frais associés aux interruptions pour les lieux de consommation alimentés sans abonnement

PROPRIÉTAIRE ENTRE LOCATIONS

CAS A : Choix – Maintien du service d'électricité

Exemple :

- M. X signale son déménagement pour le 30 juin
 - Aucun avis n'est préalablement envoyé au propriétaire par le Distributeur
- Le propriétaire ayant choisi le maintien du service d'électricité sur son espace client avant la résiliation de l'abonnement de M. X, il devient le client le 1^{er} juillet
 - Aucuns frais d'abonnement facturés au propriétaire
- Mme Y signale son emménagement pour le 15 juillet et devient cliente à partir de cette date
 - Mme Y ayant effectué sa demande sur le Web, aucuns frais d'abonnement facturés
- Le propriétaire cesse d'être client le 14 juillet

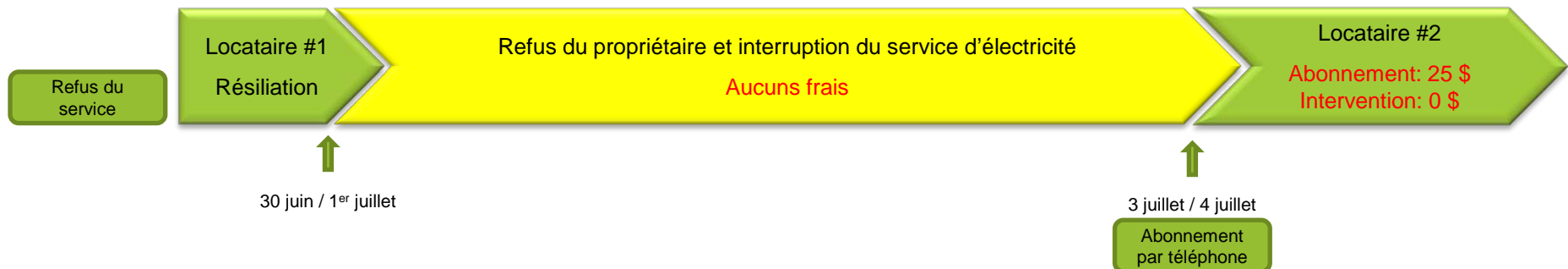


PROPRIÉTAIRE ENTRE LOCATIONS (SUITE)

CAS B : Choix - Refus du maintien du service d'électricité

Exemple :

- M. X signale son déménagement pour le 30 juin
 - Aucun avis préalablement envoyé au propriétaire par le Distributeur
- Le propriétaire ayant choisi de refuser la responsabilité du service d'électricité, le lieu de consommation est interrompu le 1^{er} juillet
- Mme Y signale son emménagement pour le 4 juillet et devient cliente à partir de cette date
 - Rétablissement du service dans le lieu de consommation le 4 juillet
 - Demande d'abonnement par téléphone, facturation des *frais d'abonnement* de 25 \$
 - Aucuns frais de rétablissement car interruption effectuée pour un lieu sans abonnement

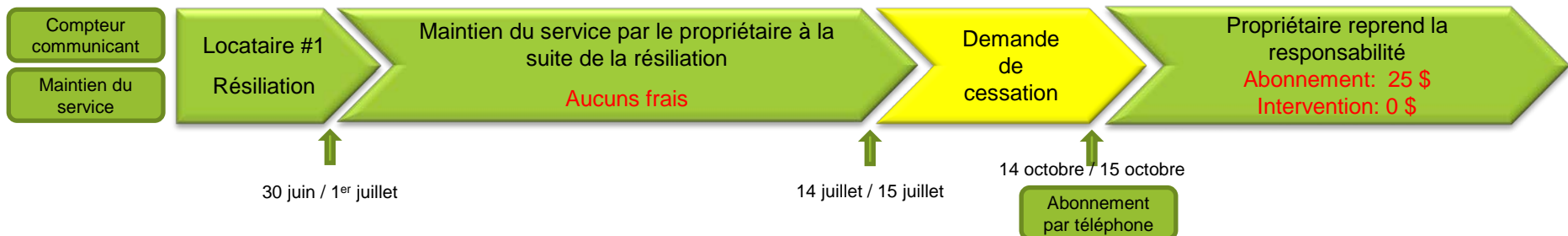


PROPRIÉTAIRE ENTRE LOCATIONS (SUITE)

CAS C : Choix - Maintien du service d'électricité et demande de cessation suivi d'une demande de service d'électricité

Exemple :

- M. X signale son déménagement pour le 30 juin
 - Aucun avis préalablement envoyé au propriétaire par le Distributeur
- Le propriétaire ayant choisi de maintenir le service d'électricité sur son espace client avant la résiliation de l'abonnement de M. X, devient le client du lieu de consommation le 1^{er} juillet
 - Aucuns frais d'abonnement facturés au propriétaire
- Devant s'absenter et le logement n'étant toujours pas loué, le propriétaire demande la cessation du service d'électricité pour le 15 juillet
- Le 15 octobre, le propriétaire présente, par téléphone, une demande d'abonnement pour reprendre la responsabilité du service d'électricité à partir de cette date
 - Rétablissement du service à distance après une demande de cessation, aucuns frais facturés au propriétaire
 - Demande d'abonnement par téléphone, facturation des *frais d'abonnement* de 25 \$ au propriétaire

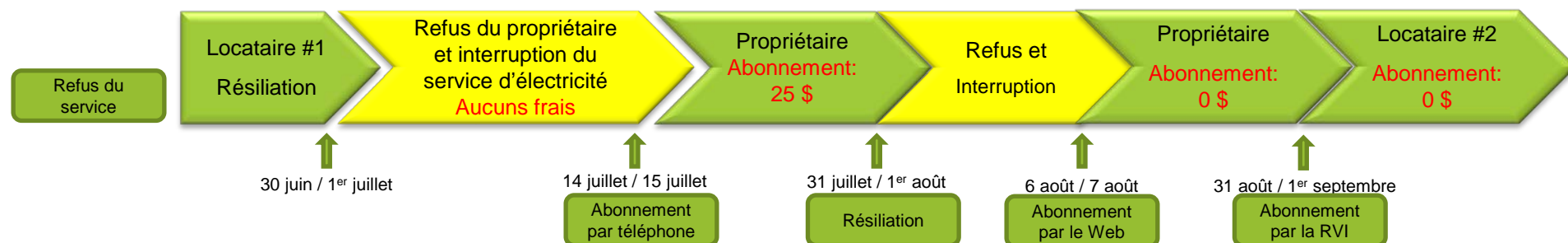


PROPRIÉTAIRE ENTRE LOCATIONS (SUITE)

CAS D : Choix – Refus du maintien du service d'électricité et reprise du service d'électricité car absence de locataires

Exemple :

- M. X signale son déménagement pour le 30 juin
 - Aucun avis préalablement envoyé au propriétaire
- Le propriétaire ayant choisi de refuser la responsabilité du service d'électricité, le lieu de consommation est interrompu le 1^{er} juillet
- Le 15 juillet, n'ayant pas de locataire, le propriétaire reprend la responsabilité à cette date
 - Demande faite par téléphone, facturation des frais d'abonnement de 25 \$
- Le 1^{er} août, le propriétaire refuse le service d'électricité et résilie son abonnement, car il est prévu que M. Z occupe l'unité dans les jours suivants
- Le locataire M. Z fait faux-bond au propriétaire et ce dernier reprend la responsabilité le 7 août
 - Demande faite par le Web, aucuns frais d'abonnement facturés
- Mme Y signale son emménagement pour le 1^{er} septembre par la RVI et devient cliente à cette date. La responsabilité du propriétaire se termine le 31 août



PROPRIÉTAIRE ENTRE LOCATIONS (SUITE)

Exemple actuel du portail Web des propriétaires entre locations

GÉRER MES UNITÉS DE LOCATION

Vos besoins évoluent, nous aussi !

Nous continuons à déployer des efforts pour faire du site Web une porte d'entrée privilégiée qui vous permet d'accéder facilement et en tout temps à nos services. Vos commentaires nous aideront à poursuivre notre développement en nous inspirant de vos attentes et de vos besoins.

> [Dites-nous ce que vous en pensez !](#)


Sélectionnez :


Unités de location : [Ajouter](#) [Retirer](#)

 Fichier Excel : [Télécharger](#)

Filtrer par situation : [\(Description\)](#)


- Tout (399)
-  Responsable : locataire (238)
-  Responsable : propriétaire entre deux locations (27)
-  Responsable : propriétaire (4)
-  Responsable : aucun (7)
-  Responsable : à valider (123)
-  Service interrompu (7)
-  Départ prévu (0)
-  Arrivée prévue (0)



 1
  1
  9

▼ Unités 100 à 111

Responsable de la facture d'électricité

 **Locataire**, depuis le 1 avril 2014 > [Prendre la responsabilité](#)

[RLRQ, c. A-2.1](#)

Emménagement – Arrivée prévue

Aucun emménagement signalé > [Estimer le coût annuel](#)

Déménagement – Départ prévu

Aucun déménagement signalé


Service d'électricité

Actif

Propriétaire :

Compteur :

Numéro de client :



ESPACE CLIENT

MON COMPTE

-
- Modifier mon profil
- ✉ [Voir mes messages](#)
- Dernière visite 
- > **GÉRER MON COMPTE**
- FACTURE
- Facture Internet
- Mode de versements égaux
- Relevé de compteur
- PAIEMENT
- [Prélèvement automatique](#)
- Paiement Internet
- Entente de paiement
- Confirmer un paiement
- CONSOMMATION
- Portrait de ma consommation
- Service Comparez-vous
- Diagnostic résidentiel
- DÉMÉNAGEMENT
- Signaler un déménagement
- Ajouter une adresse
- Retirer une adresse
- Estimer les coûts à une résidence
- SERVICE D'ÉLECTRICITÉ
- Suivre une demande
- LOCATIÓN
- Gérer mes unités
- AUTORISATIONS
- Procuration et consentement



Solde

⊖ Solde créditeur, ne rien payer.

[Consulter ma facture](#) [Payer par Internet](#)

Prochaine facture : 09 mai 2016

- > [Historique – factures et paiements](#)
- > [Outil de suivi du Mode de versements égaux](#)

Facture

Choisissez les meilleurs moyens pour prévoir vos paiements !



Simple comme 1 2 3 !

La solution idéale pour régler votre facture en toute tranquillité. Choisissez-la dès maintenant !

Consommation

Apprenez à mieux comprendre votre consommation et faites un pas vers l'économie d'énergie !



Portrait de ma consommation

Suivez votre consommation d'électricité d'un mois à l'autre ou d'une année à l'autre.



Service Comparez-vous

Comparez votre consommation avec celle de ménages qui ont un profil semblable au votre.



Diagnostic résidentiel

Remplissez un questionnaire pour apprendre comment réduire votre consommation d'électricité.