

**ARTICLES DES *CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ*  
DE LA PARTIE ABONNEMENT**

**(VERSION FRANÇAISE)**



## PARTIE I – ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

## CHAPITRE 1 DEMANDE D'ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

## 1.1 Demande d'abonnement

Toute demande d'abonnement doit respecter les modalités suivantes :

|   | Demande d'abonnement         | Modalités   |
|---|------------------------------|---|
| 1 | Présentation de la demande   | Toute personne qui sera responsable de l'abonnement, ou son représentant dûment autorisé, doit présenter à Hydro-Québec une demande d'abonnement au <i>service d'électricité</i> .  |
| 2 | Transmission de la demande   | La demande d'abonnement doit être transmise comme suit : <ol style="list-style-type: none"> <li>Pour toute <i>installation électrique</i> existante, si l'abonnement <b>est au tarif domestique ou au tarif de petite puissance :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>par écrit</b> ou</li> <li><b>verbalement.</b></li> </ol> </li> <li>Pour toute autre installation électrique existante, ou pour toute nouvelle installation électrique : par écrit.</li> </ol> |
| 3 | Renseignements obligatoires  | Pour que la demande d'abonnement puisse être acceptée, le client doit fournir les renseignements obligatoires précisés à l'annexe II.   |
| 4 | Frais applicables            | Les « <b>frais d'abonnement</b> » prévus dans les <i>Tarifs</i> s'appliquent à toute demande d'abonnement, <b>à l'exception des demandes faites au moyen du site Web ou de la réponse vocale interactive d'Hydro-Québec.</b>  |
| 5 | Confirmation de l'abonnement | Si la demande est acceptée, Hydro-Québec confirme par écrit au client les principales caractéristiques de son abonnement.   |
| 6 | Début de l'abonnement        | L'abonnement débute : <ol style="list-style-type: none"> <li>à la date convenue par Hydro-Québec et le client ou</li> <li>à la date de mise sous <i>tension</i> initiale, dans le cas d'une nouvelle installation électrique.</li> </ol>  |

P  
1.01

P 1.02

P 1.03

## 1.2 Responsable de l'abonnement

Le client doit respecter les obligations prévues dans les présentes conditions de service et dans les *Tarifs*.

Plusieurs clients peuvent être responsables d'un même abonnement, selon les modalités suivantes :

- chaque client est responsable du paiement total de la facture d'électricité ;
- l'ajout d'un client supplémentaire doit faire l'objet d'une nouvelle demande d'abonnement ;
- en cas de retrait d'un des clients, l'abonnement se continue avec les ajustements nécessaires pour le ou les autres clients responsables de cet abonnement, et Hydro-Québec transmet un avis *par écrit* à chacun de ces derniers.

## 1.3 Utilisation de l'électricité sans abonnement

En l'absence d'un abonnement, l'occupant, le locataire, l'administrateur ou le propriétaire qui peut bénéficier ou bénéficier de l'électricité, sans être client, est considéré avoir les mêmes obligations qu'un client en vertu des présentes conditions de service.

Le présent article ne peut être interprété comme autorisant quiconque bénéficie de l'électricité à un *lieu de consommation* à titre d'occupant, de locataire, d'administrateur ou de propriétaire à en bénéficier sans avoir conclu un abonnement.

## CHAPITRE 2 FACTURATION

## 2.1 Relève des données de consommation

Hydro-Québec utilise aux fins de la facturation les données de consommation qu'elle obtient du compteur.

|   | Type de compteur   | Fréquence de relève   |                  |
|---|--|---|------------------|
| 1 | Si l'électricité est mesurée par un compteur communicant     | Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences de facturation prévues à l'article 2.3.   | P 1.04           |
| 2 | Si l'électricité est mesurée par un compteur non communicant | Hydro-Québec utilise les données de consommation qu'elle obtient du compteur en fonction des fréquences minimales suivantes : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée : au moins 3 fois par année ;</li> <li>2. abonnement pour lequel la puissance et l'énergie sont facturées : tous les 30 jours environ ;</li> <li>3. installations électriques éloignées et difficiles d'accès : au moins 1 fois par année ;</li> <li>4. Si Hydro-Québec n'a pas accès au compteur conformément à l'article 12.4 : aucune fréquence applicable.</li> </ol> | P 1.05<br>P 1.06 |

Si les données de consommation ne sont pas disponibles le jour de la facturation, Hydro-Québec établit la facture d'après une estimation. Elle présente, s'il y a lieu, des rajustements sur une facture subséquente après avoir obtenu les données de consommation du ou des compteurs.

## 2.2 Estimation de la consommation

Lorsqu'Hydro-Québec fait une estimation de la consommation d'énergie ou de la puissance, elle utilise l'un ou l'autre des éléments suivants :

1. l'historique du lieu de consommation visé ;
2. l'inventaire des appareils électriques du client et l'estimation de leur utilisation moyenne ;
3. les données obtenues par des tests de mesure effectués par Hydro-Québec ;
4. tout autre moyen ou combinaison de moyens lui permettant d'établir ou d'estimer la consommation d'énergie ou l'appel de puissance.

## 2.3 Transmission des factures

Hydro-Québec transmet une facture au client selon la fréquence suivante :

|   | Type d'abonnement   | Fréquence                 |
|---|---|---------------------------|
| 1 | Abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée             | Tous les 60 jours environ |
| 2 | Abonnement pour lequel l'énergie et la puissance sont facturées | Tous les 30 jours environ |

Si Hydro-Québec n'a pas transmis la facture selon les fréquences ci-dessous, elle accepte que le client paie la facture en 2 versements à 21 jours d'intervalle, ou elle peut conclure une entente de paiement avec le client :

1. 35 jours pour un abonnement pour lequel l'énergie et la puissance sont facturées ; ou
2. 70 jours pour un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée.

P 1.07

## 2.4 Mode de versements égaux

Le Mode de versements égaux (MVE) permet de répartir le coût prévu de l'électricité en versements mensuels sur une année selon une estimation de la consommation à venir, le tout sujet à un solde créditeur ou débiteur à la fin de l'inscription à ce mode de paiement ou lors de la révision annuelle.

|   | MVE                                     | Modalités  |
|---|---|--|
| 1 | Admissibilité                           | <p>À l'exception des abonnements de grande <i>puissance</i>, tous les abonnements sont admissibles au Mode de versements égaux si les deux conditions suivantes sont remplies :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>il existe un historique de consommation de 11 mois consécutifs au lieu de consommation visé ;</li> <li>aucun montant échu n'est inscrit au compte du client.</li> </ol> |
| 2 | Fréquence de transmission de la facture | À la suite de l'inscription au Mode de versements égaux, Hydro-Québec envoie une facture au client tous les 30 jours environ.  |
| 3 | Révision de la mensualité               | <p>Hydro-Québec révisé chaque année la mensualité de l'abonnement du client inscrit au Mode de versements égaux.</p> <p>Hydro-Québec peut effectuer des révisions intermédiaires en tenant compte de l'ajustement tarifaire, le cas échéant, si un écart significatif est constaté entre les montants mensuels facturés et le coût de l'électricité consommée.</p>                                 |
| 4 | Mode de paiement d'un solde débiteur    | <p>S'il existe un solde débiteur à la suite de la révision annuelle, Hydro-Québec :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>accepte de le répartir sur une période de 12 mois ;</li> <li>peut également convenir d'une <i>entente de paiement</i> avec le client.</li> </ol>  |
| 5 | Désinscription                          | <p>L'inscription au Mode de versements égaux prend fin dans les cas suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>en tout temps, à la demande du client ;</li> <li>lorsque l'abonnement est résilié.</li> </ol> <p>Hydro-Québec peut mettre fin au Mode de versements égaux si plus d'un versement est impayé.</p>   |

P 1.08

P 1.09

2.5 Paiement des factures

|   | Paiement des factures               | Modalités   |
|---|-------------------------------------|---|
| 1 | Délai de paiement                   | Toute facture doit être payée, en dollars canadiens, au plus tard 21 jours après la date de facturation.  |
| 2 | Modes de paiement                   | Toute facture doit être payée de l'une des façons suivantes :<br>1. par la poste ;<br>2. auprès d'une des institutions financières suivantes :<br>a) Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC) ;<br>b) Banque de Montréal ;<br>c) Banque Laurentienne du Canada ;<br>d) Banque Nationale ;<br>e) Banque Royale du Canada ;<br>f) Banque de la Nouvelle-Écosse ;<br>g) Banque Toronto-Dominion ;<br>h) Fédération des Caisses Desjardins du Québec. |
| 3 | Réception du paiement               | Le paiement est considéré comme effectué à la date à laquelle Hydro-Québec ou l'institution financière mentionnée à la ligne 2 du présent article, selon le cas, reçoit la somme d'argent.  |
| 4 | Utilisation des services d'un tiers | Si le client paie sa facture en utilisant les services d'un tiers, par quelque moyen que ce soit, le paiement est considéré comme effectué à la date à laquelle Hydro-Québec ou l'institution financière mentionnée à la ligne 2 du présent article, selon le cas, reçoit la somme d'argent. Le paiement par l'entremise d'un tiers ne doit engendrer aucuns frais pour Hydro-Québec.   |
| 5 | Déduction d'une somme due           | Le client ne peut déduire de sa facture une somme qui lui est due par Hydro-Québec ou qui est liée à une réclamation qu'il peut ou prétend avoir contre Hydro-Québec.   |
| 6 | Frais d'administration              | Le défaut de payer à l'échéance entraîne l'application de frais d'administration au montant échu, au taux applicable en vigueur à la date d'échéance de la facture et déterminé selon les « frais d'administration » applicables prévus dans les <i>Tarifs</i> .  |
| 7 | Provision insuffisante              | 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 dans les <i>Tarifs</i> sont appliqués.   |

P 1.10

2.6 Correction de la facture

Si la facture du client doit faire l'objet d'une correction, celle-ci est apportée à compter de la date où la situation à corriger est signalée par le client ou constatée par Hydro-Québec. Les modalités liées à la correction de la facture sont établies comme suit :

|   | Correction de la facture  | Modalités  |
|---|---|--|
| 1 | Période de correction   | <p>La période de correction correspond à un maximum de 12 mois, mais ne peut commencer avant la date du début de l'abonnement en cours. De plus :</p> <p>a) dans les cas de compteurs croisés, la période de correction est établie selon l'abonnement dont la date de début est la plus récente ;</p> <p>b) sauf dans le cas des compteurs croisés, si la correction entraîne le remboursement par Hydro-Québec d'un montant facturé en trop, les intérêts applicables au montant remboursé sont calculés au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada en vigueur le premier jour ouvrable du mois au cours duquel le remboursement est effectué ;</p> <p>c) si la correction entraîne le paiement par le client d'un montant additionnel dû à Hydro-Québec, le montant résultant de l'application de la correction est porté au compte du client à titre de débit. Hydro-Québec et le client peuvent conclure une <i>entente de paiement</i>.</p> |
| 2 | Manipulation ou altération des équipements ou entrave au mesurage | <p>Si Hydro-Québec constate que l'<i>installation électrique</i> ou l'<i>appareillage de mesure</i> a été manipulé de manière à altérer le mesurage de l'électricité ou qu'il y a eu entrave au mesurage, un débit s'appliquant à toutes les périodes concernées est porté au compte du client. Hydro-Québec et le client peuvent conclure une entente de paiement.</p>  |
| 3 | Exclusions  | <p>Les situations suivantes ne sont pas couvertes par le présent article :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. corrections effectuées à la suite d'estimations établies aux fins de la facturation ;</li> <li>2. révision effectuée dans le cadre du Mode de versements égaux ;</li> <li>3. consommation d'électricité en l'absence d'un abonnement ;</li> <li>4. absence d'émission de factures ;</li> <li>5. crédit relatif à un changement d'utilisation de l'électricité ou à un changement de tarif.</li> </ol>   |

P 1.11

P 1.12

P 1.13

CHAPITRE 3 RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT

3.1 Résiliation de l'abonnement

|   | Résiliation de l'abonnement  | Modalités  |
|---|--|--|
| 1 | Responsabilité jusqu'à la résiliation  | Le client demeure responsable du paiement des factures envers Hydro-Québec tant que son abonnement n'est pas résilié.  |
| 2 | Demande de résiliation par le client   | Le client qui souhaite résilier son abonnement doit le faire auprès d'Hydro-Québec selon les modalités suivantes :<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. par écrit ou verbalement pour un abonnement à un tarif domestique, à un tarif de petite puissance ou pour un service temporaire. Dans ce cas, l'abonnement prend fin le jour de la réception de la demande ou à une date ultérieure précisée par le client ;</li> <li>2. par écrit pour tout autre abonnement. Dans ce cas, le client doit donner un préavis de résiliation d'au moins 30 jours à Hydro-Québec.</li> </ol> |
| 3 | Actions réalisées par Hydro-Québec à la suite d'une résiliation d'abonnement | Après la date de la résiliation d'un abonnement :<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hydro-Québec met fin au service d'électricité s'il n'y a aucun abonnement qui suit immédiatement la résiliation, sans transmettre d'avis ;</li> <li>2. Hydro-Québec émet une facture finale datée du jour de la résiliation de l'abonnement et n'y apporte aucune correction.</li> </ol>  |
| 4 | Refus de résilier l'abonnement   | Hydro-Québec peut refuser de résilier l'abonnement d'un client dans les cas suivants :<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. le client doit des sommes à Hydro-Québec et continue de bénéficier du service d'électricité au lieu de consommation visé ;</li> <li>2. la demande du client a pour seul but d'éviter l'application d'une modalité prévue dans les Tarifs.</li> </ol>   |
| 5 | Résiliation par Hydro-Québec   | Hydro-Québec peut résilier l'abonnement d'un client lorsque le service d'électricité est interrompu pendant plus de 30 jours. Hydro-Québec en informe alors le client par écrit.   |
| 6 | Décès du client  | Il y a résiliation de l'abonnement le jour du décès du client.   |
| 7 | Cessation du service d'électricité   | Hydro-Québec n'accepte une demande de cessation du service d'électricité par le propriétaire que lorsque l'abonnement en cours a été résilié à la demande du client. Lors de la demande de rétablissement du service d'électricité à la suite d'une cessation, le propriétaire doit payer les « frais d'intervention » applicables prévus dans les Tarifs.   |

P 1.14

P 1.15

P 1.16

P 1.17

P 1.18



**3.2 Dispositions particulières pour les propriétaires d'un immeuble**

|   | Dispositions pour propriétaires d'un immeuble                         | Modalités   |
|---|---|---|
| 1 | Demande d'abonnement ou de maintien du service d'électricité          | <p>Les « frais d'abonnement » prévus dans les <i>Tarifs</i> s'appliquent à toute demande d'abonnement faite par le propriétaire d'un immeuble, à l'exception des demandes faites au moyen du site Web ou de la réponse vocale interactive d'Hydro-Québec.</p> <p>Par l'entremise de son espace client, le propriétaire d'un immeuble peut prédéfinir, pour chacun des lieux de consommation d'un immeuble, l'une des options suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. demander le maintien du <i>service d'électricité</i> à la suite de la résiliation de l'abonnement d'un locataire. Dans ce cas, le propriétaire devient automatiquement client et il est exempté du paiement des « frais d'abonnement » applicables prévus dans les <i>Tarifs</i> ;</li> <li>2. refuser le maintien du service d'électricité à la suite de la résiliation de l'abonnement d'un locataire. Dans ce cas, Hydro-Québec met fin sans préavis au service d'électricité.</li> </ol> <p>Le propriétaire doit confirmer son choix avant la résiliation de l'abonnement d'un locataire.</p> <p>Le propriétaire qui fait défaut de faire connaître son choix est considéré comme ayant refusé le maintien du service d'électricité selon le paragraphe 2 ci-dessus.</p> |
| 2 | Mise à jour des informations sur l'immeuble et les unités de location | <p>Pour bénéficier des dispositions du présent article, le propriétaire doit veiller à ce que les informations sur son immeuble et sur ses unités de location affichées dans son espace client soient à jour. Le propriétaire est lié par les informations qu'il a ainsi transmises à Hydro-Québec.</p> <p>Toute modification faite par un moyen autre que l'espace client n'entre en vigueur qu'après son traitement complet par Hydro-Québec.</p>   |

P 1.19

P 1.20

P 1.21

P 1.22

**CHAPITRE 4 DÉPÔT DE GARANTIE**

**4.1 Exigence du dépôt**

Aux fins du présent chapitre, le client doit satisfaire à l'exigence du dépôt en versant un montant en argent ou en présentant une garantie de paiement.

**4.2 Dépôt – Usage domestique**

Pour un abonnement à des fins d'*usage domestique*, Hydro-Québec peut exiger du client un dépôt pour tous ses abonnements selon les modalités suivantes :

P 1.23

P 1.24

|   | Dépôt   | Abonnement à des fins d'usage domestique  |
|---|---|---|
| 1 | À tout moment                                 | <p>Hydro-Québec peut exiger un dépôt du client pour tous ses abonnements si, au cours des 24 mois qui précèdent la demande de dépôt, l'une des deux situations suivantes est survenue :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hydro-Québec a transmis au client un avis de retard ;</li> <li>2. le client s'est prévalu des dispositions de la <i>Loi sur la faillite et l'insolvabilité</i> (L.R.C., 1985, chapitre B-3).</li> </ol> |
| 2 | En cas d'interruption pour défaut de paiement | <p>Si le <i>service d'électricité</i> est interrompu pour <i>défaut de paiement</i>, Hydro-Québec peut exiger un dépôt du client pour tous ses abonnements. Dans ce cas, les « frais d'intervention » applicables prévus dans les <i>Tarifs</i> sont facturés au client et ce dernier doit fournir le dépôt avant le rétablissement du service d'électricité.</p>   |

P 1.23

### 4.3 Dépôt – Usage autre que domestique

Pour un abonnement à des fins d'usage autre que domestique, Hydro-Québec peut exiger du client un dépôt pour tous ses abonnements selon les modalités suivantes :

P 1.23

P 1.24

|   | Dépôt   | Abonnement à des fins d'usage autre que domestique   |
|---|---|--|
| 1 | À la demande d'abonnement                     | Lors d'une demande d'abonnement à des fins d'usage autre que domestique, le client doit fournir un dépôt à la demande d'Hydro-Québec pour tous ses abonnements, sauf s'il s'agit d'un client visé par l'annexe III ou si les deux conditions suivantes sont remplies : <ol style="list-style-type: none"> <li>le client est responsable d'au moins un autre abonnement depuis au moins 24 mois avant la date de la demande de dépôt ;</li> <li>le client a payé à l'échéance toutes les factures pour l'ensemble de ses abonnements pendant les 24 mois qui précèdent la demande de dépôt.</li> </ol>  |
| 2 | En cours d'abonnement                         | Hydro-Québec peut exiger un dépôt du client pour tous ses abonnements dans l'un ou l'autre des cas suivants : <ol style="list-style-type: none"> <li>si, au cours des 24 mois qui précèdent la demande de dépôt, le client n'a pas payé à l'échéance au moins une facture d'électricité pour un abonnement dont il est ou était responsable ;</li> <li>si la somme facturée pour une période de 12 mois consécutifs au cours des 24 derniers mois excède 500 000 \$ pour la totalité des abonnements du client à des fins d'usage autre que domestique, et si ces abonnements sont considérés comme <i>risqués</i> ou <i>très risqués</i>. Le client doit alors fournir à Hydro-Québec les informations financières requises pour que soit évalué le risque qu'il représente dans les 30 jours suivant la date d'envoi de la demande écrite. Les articles 17.3 et 17.5 s'appliquent dans ce cas, avec les ajustements nécessaires. Si le client ne fournit pas les informations demandées, tous ses abonnements sont alors considérés comme des <i>abonnements très risqués</i>.</li> </ol> Tout dépôt exigé en cours d'abonnement doit être fourni avant l'expiration d'un délai de 8 jours francs suivant la date d'envoi de la demande écrite d'Hydro-Québec. |
| 3 | En cas d'interruption pour défaut de paiement | Si le <i>service d'électricité</i> pour l'abonnement du client est interrompu pour <i>défaut de paiement</i> , Hydro-Québec peut exiger du client un dépôt pour tous ses abonnements. Dans ce cas, les « frais d'intervention » applicables prévus dans les <i>Tarifs</i> sont facturés au client et ce dernier doit fournir le dépôt avant le rétablissement du service d'électricité.  |

P 1.23

### 4.4 Montant maximal du dépôt

Tout dépôt visé dans le présent chapitre ne peut excéder une somme égale à l'estimation de la facturation la plus élevée sur une période d'environ 60 jours consécutifs, et ce à l'intérieur des 12 mois qui suivent la date de la détermination du montant du dépôt.

### 4.5 Intérêts sur le dépôt

Tout dépôt en argent porte intérêt au taux fixé le 1<sup>er</sup> avril de chaque année pour les certificats de placement garanti d'un an de la Banque Nationale du Canada, comme il est prévu dans les *Tarifs*.

Les intérêts sont calculés au 31 mars de chaque année et sont payables avant le 1<sup>er</sup> juin de chaque année.

### 4.6 Utilisation du dépôt

Hydro-Québec applique le dépôt et les intérêts courus au solde débiteur du compte du client dans les cas suivants :

- l'abonnement qui a fait l'objet du dépôt est résilié ;
- le *service d'électricité* pour l'abonnement qui fait l'objet du dépôt est interrompu pour *défaut de paiement*.

Tout solde non appliqué du dépôt est remis au client.

4.7 Remboursement du dépôt

|   | Remboursement du dépôt  | Abonnement à des fins d' <i>usage domestique</i>   | Abonnement à des fins d' <i>usage autre que domestique</i>  |
|---|---|--|---|
| 1 | Période de conservation   | Maximum de 24 mois   | Maximum de 48 mois  |
| 2 | Délai de remboursement du dépôt                                 | Le dépôt est remboursé dans les 60 jours suivant l'expiration de la période de conservation.   |   |
| 3 | Mode de remboursement du dépôt                                  | Si le dépôt est remboursé, les intérêts sur le dépôt sont calculés jusqu'à la date du remboursement et sont payables à cette date.<br>Hydro-Québec rembourse le dépôt et les intérêts courus, soit en les créditant au compte du client, soit en les lui faisant parvenir, selon le choix du client. |   |
| 4 | Exceptions de remboursement et nouvelle période de conservation | Le dépôt n'est pas remboursé et peut être conservé pour une nouvelle période de conservation si, pendant les 24 mois précédents, le client a payé plus d'une facture d'électricité après l'échéance.   | Le dépôt n'est pas remboursé et peut être conservé pour une nouvelle période de conservation si, pendant les 24 mois précédents, l'une des situations suivantes est survenue :<br>1. le client a payé au moins une facture d'électricité après l'échéance ;<br>2. l' <i>abonnement</i> est toujours considéré comme <i>risqué</i> ou <i>très risqué</i> . |

## CHAPITRE 5 INTERRUPTION ET RÉTABLISSEMENT DU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

## 5.1 Refus ou interruption du service d'électricité

Sous réserve de l'article 20 de la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* (RLRQ, chapitre M-37), Hydro-Québec peut refuser ou interrompre le *service d'électricité* dans les cas suivants :

|    | Cas d'interruption  | Avis d'interruption (art. 5.3)                 | Frais d'intervention (art. 5.4) |
|----|---|--|---------------------------------|
| 1  | Un lieu de consommation est alimenté sans abonnement.   | n/a  | n/a                             |
| 2  | Le client est en défaut de paiement.  | x<br>À la suite d'un avis de retard (art. 5.2) | x                               |
| 3  | Les représentants d'Hydro-Québec n'ont pas accès aux installations (article 12.4).  | x  | x                               |
| 4  | Le client ne fournit pas un dépôt ou toute autre garantie exigible en vertu des présentes conditions de service.  | x  | x                               |
| 5  | Le client ne fournit pas à Hydro-Québec les renseignements obligatoires en vertu des présentes conditions de service ou fournit des renseignements erronés.   | x  | x                               |
| 6  | L'installation électrique de la propriété desservie ou à desservir n'a pas été approuvée ou autorisée par une autorité compétente en vertu de toute disposition législative ou réglementaire applicable.  | x  | x                               |
| 7  | Hydro-Québec n'est pas autorisée à installer ses équipements sur la propriété desservie ou à desservir, en raison du fait que l'appareillage de mesure et de contrôle ou les droits et installations requis pour le scellage, le mesurage et le contrôle n'ont pas été consentis à Hydro-Québec.  | x  | x                               |
| 8  | Le client n'utilise pas l'électricité conformément aux dispositions relatives aux éléments suivants :<br>a) la revente d'électricité (article 11.1) ;<br>b) le raccordement d'un appareil en amont du mesurage (article 11.4) ;<br>c) les caractéristiques techniques de l'installation électrique (article 14.1) ;<br>d) la puissance disponible (article 14.4). | x  | x                               |
| 9  | L'installation électrique de la propriété desservie ou à desservir n'est pas conforme aux exigences techniques des présentes conditions de service ou, malgré la demande d'Hydro-Québec, les causes de perturbation du réseau ne sont pas éliminées.  | x  | x                               |
| 10 | L'installation électrique a été raccordée au réseau sans l'autorisation d'Hydro-Québec.   | n/a  | x                               |
| 11 | Il y a manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec, entrave au service d'électricité ou contravention à l'article 11.2.  | n/a  | x                               |
| 12 | Il y a danger pour la sécurité des personnes ou des biens.  | n/a  | n/a                             |
| 13 | Un organisme fédéral, provincial ou municipal compétent, notamment un corps de police ou un service de sécurité incendie, en fait la demande.   | n/a  | n/a                             |

P 1.25

## 5.2 Avis de retard pour défaut de paiement

Lorsqu'Hydro-Québec a l'intention de procéder à l'interruption du *service d'électricité* d'un client en *défaut de paiement*, elle lui transmet *par écrit* un avis de retard l'informant de l'éventualité d'une interruption de service :

|   | Avis de retard                                     | Délai de l'avis  |
|---|--|--|
| 1 | Abonnement à des fins d'usage domestique           | Au moins 15 <i>jours francs</i> avant la transmission de l'avis d'interruption prévu à l'article 5.3.  |
| 2 | Abonnement à des fins d'usage autre que domestique | Au moins 8 jours francs avant la transmission de l'avis d'interruption prévu à l'article 5.3, à l'exception d'un <i>abonnement</i> de grande puissance <i>très risqué</i> , pour lequel aucun avis de retard n'est requis. |

## 5.3 Avis d'interruption du service d'électricité

|   | Avis d'interruption                          | Modalités  |
|---|--|--|
| 1 | Interruption pour défaut de paiement         | Hydro-Québec peut interrompre le <i>service d'électricité</i> pour tous les abonnements d'un client en <i>défaut de paiement</i> . <span style="float: right;">P 1.26</span>   |
| 2 | Entente de paiement                          | Avant de procéder à une interruption du service d'électricité pour défaut de paiement, Hydro-Québec propose, à la demande du client, une entente de paiement.  |
| 3 | Transmission d'un avis d'interruption        | Lorsqu'Hydro-Québec procède à l'interruption du service d'électricité en vertu de l'article 5.1, elle transmet au client un avis <i>par écrit</i> d'au moins 8 <i>jours francs</i> de son intention de procéder à cette interruption, <i>sauf dans les cas prévus aux lignes 1 et 10 à 13 du même article, pour lesquels Hydro-Québec ne transmet aucun avis</i> . <span style="float: right;">P 1.27</span> |
| 4 | Période de validité d'un avis d'interruption | L'avis d'interruption du service d'électricité est valide pour une période de 45 jours à compter de la date de sa transmission. Hydro-Québec est alors autorisée à interrompre le service d'électricité après le délai de 8 jours francs mentionné à la ligne 3 et jusqu'à 45 jours après la date de sa transmission.  |
| 5 | Accès contrôlé par un tiers                  | Si Hydro-Québec ne peut accéder à ses installations en contravention de l'article 12.4 puisque cet accès est contrôlé par un tiers, elle informe ce tiers par écrit 30 jours avant la transmission de l'avis d'interruption, avec copie conforme au client, de son intention de procéder à l'interruption du service d'électricité du client.  |

## 5.4 Frais d'intervention

|   | Frais d'intervention                               | Modalités   |
|---|--|---|
| 1 | Frais pour l'interruption du service d'électricité | Lorsque le <i>service d'électricité</i> est interrompu en vertu de l'article 5.1, Hydro-Québec facture au client les « <i>frais d'intervention</i> » applicables prévus dans les <i>Tarifs</i> , <i>sauf dans les cas prévus aux lignes 1, 12 et 13 du même article, pour lesquels Hydro-Québec ne facture aucuns frais au client</i> . <span style="float: right;">P 1.28</span> |
| 2 | Rétablissement du service d'électricité            | Si le rétablissement du service d'électricité nécessite un déplacement et que le client exige qu'il soit effectué en dehors des <i>heures normales de travail</i> , Hydro-Québec facture au client le coût du rétablissement en vertu du <i>calcul détaillé du coût des travaux</i> .   |

## 5.5 Interruption et rétablissement du service d'électricité en période d'hiver

Entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 31 mars inclusivement, dans les cas prévus aux lignes 2 à 5 de l'article 5.1, pour une résidence principale occupée par un client et dont le système de chauffage requiert l'électricité, Hydro-Québec, selon le cas :

1. n'interrompt ni ne refuse de fournir le *service d'électricité* ;
2. procède, à la demande du client, au rétablissement du service d'électricité.