

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

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

Correction des erreurs de facturation

11.5 Si la facture du client contient des erreurs, Hydro-Québec apporte les corrections appropriées selon les modalités suivantes :

- 1° Lorsque la correction entraîne le remboursement par Hydro-Québec d'un montant facturé en trop, un crédit est porté au compte du client et s'applique à :
 - i) toutes les périodes touchées par un défaut lié au mesurage ou par une erreur quant au multiplicateur;
 - ii) un maximum de 36 mois dans tous les autres cas.

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 s'effectue le remboursement.

- 2° Lorsque la correction entraîne le paiement par le client d'un montant additionnel dû à Hydro-Québec, un débit est porté au compte du client et s'applique à :
 - i) un maximum de 6 mois si seule l'énergie est facturée;
 - ii) un maximum de 36 mois dans le cas d'un défaut lié au mesurage ou d'une erreur quant au multiplicateur, ou un maximum de 12 mois dans les autres cas, si la puissance et l'énergie sont facturées;
 - iii) toutes les périodes concernées, dans les cas suivants :
 - a. Hydro-Québec constate que l'installation électrique ou l'appareillage de mesure a été manipulé de manière à altérer le mesurage de l'électricité ou qu'il y a entrave au mesurage;
 - b. il est établi que le client connaissait le défaut ou l'erreur;
 - c. le client a changé son utilisation de l'électricité de sorte que son abonnement n'est plus admissible au tarif appliqué et il n'en a pas avisé Hydro-Québec.

Hydro-Québec et le client peuvent conclure une entente de paiement pour le montant résultant de l'application de la correction.

Dans le cas de compteurs croisés, Hydro-Québec apporte les corrections appropriées aux factures des clients touchés, pour un maximum de 36 mois.

Dans tous les cas d'erreur où la période est indéterminée, celle-ci est fixée à 6 mois.

Les corrections sont apportées à compter de la date de l'avis du client ou d'Hydro-Québec, selon la première éventualité.

