C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-3964-2016

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)
CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ
ET FRAIS AFFÉRENTS

HYDRO-QUÉBEC, en sa qualité de Distributeur
Demanderesse
-et-
STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE
CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)
Intervenantes

POUR DES CONDITIONS DE SERVICE CLAIRES ET ÉQUITABLES POUR L'OPTION DE COMPTEUR NON COMMUNICANT

ANNEXE 1 AU MÉMOIRE : MODÈLE DE BROCHURE POUR LES CLIENTS ADHÉRANT À L'OPTION DE COMPTEUR NON COMMUNICANT

Dominique Neuman, LL.B.
Brigitte Blais, Analyste en environnement et conseillère en projets sobres en carbone

Préparée pour :
Stratégies Énergétiques (S.É.)
Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)

Le 16 avril 2017

L'OBJET DE LA PRÉSENTE ANNEXE 1

Le 7 avril 2017, l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et *Stratégies Énergétiques)* ont déposé sous la cote C-SÉ-AQLPA-0023, SÉ-AQLPA-1, Doc. 1, le mémoire préparé par nous, intitulé *« Pour des conditions de service claires et équitables pour l'option de compteur non communicant »* relatif au projet de *Conditions de services d'électricité (CSDÉ)* et de frais afférents d'Hydro-Québec Distribution (ci-après *« le Distributeur »*) au dossier R-3964-2016 de la Régie de l'énergie, ce mémoire portant plus spécifiquement sur les dispositions relatives à l'option de compteur non communicant.

Ce mémoire a été rédigé conjointement par Me Dominique Neuman, LL.B. et par Madame Brigitte Blais, Analyste en environnement et conseillère en projets sobres en carbone. Madame Blais a été impliquée dans tous les dossiers devant la Régie de l'énergie relatifs au projet LAD et à l'Option de retrait (Option d'un compteur non-communicant). Compte tenu du caractère très juridique de ce dossier, le mémoire comporte de nombreux volets à caractère légal, lesquels ont été rédigés sous la responsabilité de Me Dominique Neuman, LL.B. Le mémoire a été le fruit de notre étude et a été remis à nos clientes afin de pouvoir être déposé en preuve par elles dans ce dossier. Ce mémoire comporte également des volets touchant à l'argumentation juridique de ce dossier.

Trois annexes ont été annoncées à ce mémoire.

La présente annexe 1 présente un *Modèle de brochure pour les clients adhérant à l'Option de compteur non communicant*. Une telle brochure serait remise à de tels clients par Hydro-Québec Distribution, en plus d'être disponible sur son site Internet, suivant nos propositions énoncées à notre mémoire, sous les articles des CSDÉ 2.1 et 11.1. Ce Modèle de brochure reprend (parfois en simplifiant le langage) le texte des CSDÉ proposées par HQD et telles que SÉ-AQLPA proposent de les modifier dans leur mémoire; un ajustement de texte sera éventuellement nécessaire selon le texte final des CSDÉ qui seront adoptées par la Régie.

En page 5 de notre mémoire, nous notions en effet que, selon la structure actuelle des CSDÉ proposés d'Hydro-Québec Distribution, les dispositions relatives à l'*Option de compteur non communicant* (dont plusieurs dispositions s'appliquent spécifiquement à eux) les obligeraient à naviguer entre les **chapitres 3, 4, 5, 7, 11, 12, 13 et 14** des CDSÉ pour connaître leurs droits et obligations. Plusieurs de ces articles réfèrent par ailleurs les uns aux autres et donnent l'impression de s'enfoncer dans un labyrinthe, ce qui sème la confusion auprès de tous les

clients visés (dont les optants de compteurs non communicants et les clients qui n'ont pas encore permis le remplacement de leur compteur) et probablement aussi auprès des employés du Service à la clientèle. Comme les pages du site *Internet* d'Hydro-Québec destinées au public sont elles-même tout aussi confuses et incomplètes à cet égard, nous avons proposé, sous les articles 2.1 et 11. 1 des CSDÉ, que les clients qui s'inscrivent à l'*Option de compteur non communicant* reçoivent une brochure plus complète énonçant toutes les dispositions qui leur seraient applicables de ces **chapitres 3, 4, 5, 7, 11, 12, 13 et 14** des CDSÉ, brochure qui serait également publiée sur le site Internet d'Hydro-Québec. La même brochure pourrait aussi être transmise aux clients dits *« récalcitrants »*, puisque l'on souhaite les voir réintégrer de façon harmonieuse le cadre offert par les CSDÉ et que plusieurs d'entre eux sont manifestement de nature à être intéressés par cette *Option*.

ANNEXE 1 - MODÈLE DE BROCHURE POUR LES CLIENTS ADHÉRANT À L'OPTION DE COMPTEUR NON COMMUNICANT

VOTRE COMPTEUR NON COMMUNICANT

3.1 Appareillage de mesure fourni par Hydro-Québec

L'électricité qui vous est livrée est mesurée au moyen de l'appareillage de mesure choisi, fourni et installé par Hydro-Québec. Le compteur communicant constitue l'offre de base d'Hydro-Québec, sauf dans certains cas d'exception où d'autres types de compteurs continuent d'être utilisés (par téléphone, par câble, électromécanique, à communication unidirectionnelle, etc.) ou si, votre voisin, chez qui votre compteur se trouve, a choisi de le rendre non communicant.

Chacune de vos factures d'électricité spécifie si le compteur qui vous est offert est un compteur communicant faisant partie de notre offre de base, ou s'il s'agit d'un compteur non communicant ou d'un autre type de compteur et, le cas échéant, si vous utilisez d'autres options. Cette information est également disponible dans l'avis qui vous est transmis initialement lors de votre abonnement et sur votre espace client du site Internet d'Hydro-Québec.

Vous avez également l'option, à certaines conditions, de vous inscrire à l'*Option du mode de paiement par versements égaux (MVÉ)*.

20.1 Définitions

Compteur communicant : un compteur d'électricité à communication bidirectionnelle, qui peut recevoir et envoyer de l'information par radiofréquences ou au moyen d'une liaison téléphonique. Il peut ainsi interagir avec une infrastructure de mesurage avancée, ce qui permet notamment de recueillir des données de consommation d'électricité.

Compteur non communicant : un compteur d'électricité sans émission de radiofréquences, dont la lecture nécessite le déplacement d'un employé d'Hydro-Québec.

COMMENT ADHÉRER À L'OPTION DE COMPTEUR NON COMMUNICANT

3.2.1. Demande de compteur non communicant

Vous pouvez présenter une demande de compteur non communicant à Hydro-Québec en tout temps, que ce soit lorsque vous présentez votre demande d'abonnement ou plus tard en cours d'abonnement. Cette demande s'effectue par écrit ou par téléphone. Ce compteur nécessite une relève manuelle. Pour faire la demande d'un compteur non communicant, remplissez le formulaire disponible sur le site Web ou téléphonez à Hydro-Québec.

Conditions à remplir
Votre demande de compteur non communicant sera acceptée si toutes les conditions préalables suivantes sont remplies :

a) L'installation électrique du lieu de consommation visé doit être :
• monophasée et d'au plus 200 A ; ou
• monophasée et de 400 A, mais il ne doit y avoir eu aucune facturation de puissance pour l'abonnement visé dans les 12 périodes mensuelles consécutives précédentes.

b) Vous devez avoir pris les mesures et obtenu les autorisations nécessaires pour qu'Hydro-Québec puisse accéder à la propriété desservie, pour les motifs et aux conditions prévus dans l'article 14.3 des Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec (CDSÉ).

c) Si un avis d'interruption de service vous a été transmis dans les 45 jours précédant votre demande, vous devez avoir conclu une entente de paiement avec Hydro-Québec ou avoir entièrement remédié à la situation ayant entrainé la transmission de l'avis, selon le cas. Ces avis d'interruption de service surviennent lorsque l'une des situations suivantes se présente :

- Vous êtes en défaut de paiement.
- Les représentants d'Hydro-Québec n'ont pas accès aux installations (article 14.3 des Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec (CDSÉ)).
- Vous ne fournissez pas le dépôt ou toute autre garantie exigés par Hydro-Québec.
- Vous ne fournissez pas à Hydro-Québec les renseignements obligatoires en vertu des présentes conditions de service ou avez fourni des renseignements erronés.

SUPPRIMER L'ALINÉA (e) ou SUBSIDIAIREMENT LE REMPLACER COMME SUIT :
(e) Il ne doit pas y avoir eu manipulation ou dérangement du fonctionnement ou du raccordement de l'appareillage de mesure ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec ou entrave au service d'électricité.

Avant de refuser votre demande de compteur non communicant, nous vous donnons un préavis de 10 jours vous permettant de faire valoir vos observations au service à la clientèle et de loger éventuellement une plainte écrite.

Compteurs groupés

Lorsque plusieurs compteurs se trouvent dans votre lieu de consommation ou dans une chambre de compteurs immédiatement adjacente, y compris des compteurs mesurant la consommation de vos voisins, votre demande de compteur non communicant vise l'ensemble de ces compteurs. Une seule demande de votre part est nécessaire pour l'ensemble de ceux-ci. Si votre demande est acceptée, nous avisons les autres abonnés visés par ces compteurs que ceux-ci seront dorénavant non communicants. De plus, cette information sera dorénavant indiquée sur chacune des factures d'électricité de ces autres abonnés ainsi que dans les caractéristiques de leurs abonnements dont ils sont initialement avisés lors de leur abonnement et aussi disponibles dans leur Espace client du site Internet d'Hydro-Québec.

Délai d'installation

Hydro-Québec s'engage à offrir une réponse et à installer le compteur non-communicant dans un délai de dix jours suivant la demande du client d'un tel compteur.

COMBIEN CELA COÛTE ET COMMENT SERA MESURÉE VOTRE CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ ?

Frais applicables à votre demande

Si vous complétez votre demande d'abonnement au moyen du site Web ou de la réponse vocale interactive d'Hydro-Québec, aucuns frais ne vous seront facturés.

Si vous complétez votre demande d'abonnement de vive voix par téléphone avec notre service à la clientèle, des *« frais d'abonnement »* de 5$ vous seront facturés une fois que votre demande d'abonnement aura été acceptée. Vous pouvez toutefois en même temps obtenir des renseignements gratuits par téléphone auprès de notre service à la clientèle.

Gratuité de l'installation d'un compteur non communicant

L'installation d'un compteur non communicant est sans frais pour le client.

SUBSIDIAIREMENT, REMPLACER L'ALINÉA PRÉCÉDENT COMME SUIT :

Frais initiaux d'installation à payer
Des frais d'installation de 15 $ vous seront facturés pour l'installation du compteur non communicant demandé. Ces frais ne s'appliquent qu'une seule fois à l'ensemble des compteurs non communicants à installer regroupés dans votre lieu de consommation ou dans une chambre de compteurs immédiatement adjacente à celui-ci, y compris ceux d'autres abonnés.

Si, au moment de votre demande, un compteur non communicant est déjà en place, vous n'aurez pas à payer de frais d'installation et Hydro-Québec maintiendra le compteur non communicant ainsi installé jusqu'à la fin de votre abonnement, à moins qu'en cours d'abonnement, vous présentiez une demande d'installation d'un compteur communicant. Lorsque plusieurs compteurs se trouvent déjà dans votre lieu de consommation ou dans une chambre de compteurs immédiatement adjacente à celui-ci, et qu'une partie de ceux-ci sont communicants et l'autre partie non communicants, vous pouvez sans frais demander à ce que l'ensemble de ces compteurs deviennent non communicants.

Un client qui ne donnerait pas accès à son ancien compteur au jour et à l'heure du rendez-vous (à l'intérieur d'une plage horaire de 3 heures qui serait convenue pour ce rendez-vous) se verrait facturé des Frais de déplacement sans intervention de 170$.

Mesurage de la consommation et frais mensuels de relève

Une fois le compteur non communicant installé, vous devrez payer les *« frais mensuels de relève »* de 2,50$ (répartis selon votre cycle de facturation), tant que ce compteur ne sera pas remplacé par un compteur communicant. Ce montant n'est applicable qu'une seule fois pour l'ensemble des compteurs dont le remplacement a été demandé par un même client et se trouvant dans un même lieu de consommation ou dans une salle de compteurs qui lui serait adjacente.

L'auto-relève de votre compteur

4.1.1 (extrait) Vous devrez effectuer vous-même la relève de votre compteur si vous y avez accès (et de tout autre compteur se trouvant à l'intérieur de votre lieu de consommation) deux fois par année aux dates requises par Hydro-Québec, ces dates devant être espacées d'au moins quatre mois et au moins une d'elle devant survenir en hiver. Hydro-Québec requerra que vous effectuiez vous-même cette relève seulement dans le cas des compteurs pour lesquels le mode de versements égaux n'a pas été choisi par le client. Vous devez alors transmettre votre relevé à Hydro-Québec, qui établira la facture en conséquence. Un employé d'Hydro-Québec se déplacera toutefois au moins 1 fois par année pour obtenir vos données de consommation. Si vous n'effectuez pas ces deux auto-relèves aux dates demandées par Hydro-Québec, Hydro-Québec pourrait les effectuer et vous facturera alors les frais supplémentaires prévus aux Tarifs pour chacune de ces relèves; ces frais seront de 5$ par relève omise en 2018, de 7,50 $ par relève omise en 2019 et de 10$ par relève omise en 2020 et par la suite.

Pour les périodes où il n'y a pas de relève du compteur, la facturation sera établie à partir d'une estimation de la consommation ou de votre auto-relève selon le cas jusqu'à ce qu'Hydro-Québec soit en mesure d'obtenir les données de consommation réelles. S'il existe un solde que vous devez payer à la suite de la relève, Hydro-Québec :
a) le répartit sur une période de 12 mois ;
b) peut également convenir d'une entente de paiement avec vous.

Sommaire des frais

Frais d'abonnement, incluant l'adhésion à l'Option de compteur non-communicant et/ou toute autre option.	Gratuit via les accès en libre-service d'Hydro-Québec ou 5$ par téléphone de vive voix
Frais d'adhésion à l'Option de compteur non-communicant et/ou toute autre option dans le cas d'un abonnement déjà existant.	Gratuit
Remplacement d'un compteur communicant par un compteur non communicant.	PROPOSITION PRINCIPALE Gratuit OU SUBSIDIAREMENT 15$ (frais initial payable une seule fois).
Remplacement d'un compteur non communicant par un compteur communicant.	Gratuit
Frais mensuels de relève	2,50$/mois (soit 30$/an)
Frais de relève additionnels, lorsqu'effectuée par Hydro-Québec, pour chaque auto-relève que le client omet d'effectuer dans les cas prévus.	En 2018 : 5$ par auto-relève omise En 2019 : 7,50$ par auto-relève omise En 2020 et par la suite : 10$ par auto-relève omise
Fais d'inaccessibilité au compteur	85$
Frais de déplacement sans intervention (absence du client malgré prise de rendez-vous).	170$
Frais d'interruption.	140$

Note : Tous ces frais ne sont applicables qu'une seule fois pour l'ensemble des compteurs dont le remplacement (par un compteur non communicant) a été demandé par un même client et se trouvant dans un même lieu de consommation ou dans une chambre de compteurs qui lui serait immédiatement adjacente

L'ACCÈS À VOTRE COMPTEUR ET SON USAGE SÉCURITAIRE

14.3 Accès d'Hydro-Québec à ses installations
[…] Alinéa 5 : Accès pour le remplacement du compteur par un compteur communicant ou non communicant et travaux préalables

Si votre installation électrique est :
a) monophasée et d'au plus 200 A ; ou
b) monophasée et de 400 A, mais qu'il n'y a eu aucune facturation de puissance pour l'abonnement visé depuis plus de 12 périodes mensuelles consécutives ;
et que :
c) vous refusez ou négligez de donner accès à un compteur autre qu'un compteur communicant pour qu'Hydro-Québec le remplace par un compteur communicant ou, si vous avez exercé cette option, par un compteur non communicant;
ou que :
d) vous n'effectuez pas les travaux requis pour permettre le remplacement du compteur ou pour rendre conforme votre installation électrique,
les *« frais liés à l'inaccessibilité du compteur* » ainsi que les *« frais mensuels de relève »* ci-dessous énoncés deviennent applicables après l'expiration d'un délai de 15 jours suivant l'envoi d'un avis à cet effet par Hydro-Québec, si vous n'avez pas apporté les correctifs nécessaires. De plus, Hydro-Québec a alors l'option de remplacer votre compteur non communicant (et les autres compteurs non communicants se trouvant à l'intérieur de votre lieu de consommation) par un compteur communicant.

Les *« frais mensuels de relève »* cessent de s'appliquer lorsqu'Hydro-Québec remplace le compteur par un compteur communicant ou lorsque le service est interrompu en vertu des articles 7.1.1 et 7.1.2 des Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec (CDSÉ) ci-après, selon la première de ces éventualités.

13.6.2 Mesurage global dans un immeuble

Si vous êtes propriétaire d'un immeuble dans lequel plusieurs appareillages de mesure sont installés, vous devez permettre à Hydro-Québec d'effectuer, à des fins d'analyse de la consommation de l'électricité, un mesurage global de l'électricité livrée dans la totalité ou dans une partie de cet immeuble.

3.1.1 Installation sécuritaire de l'appareil de mesurage

Lors de l'installation ou du remplacement d'un appareillage de mesure, Hydro-Québec s'assure de ne pas desserrer les mâchoires de l'embase dans laquelle s'insère le compteur, de manière à ne pas générer de risque d'arc électrique.

Si Hydro-Québec constate, lors de cette installation ou ce remplacement, que les mâchoires de l'embase sont desserrées de manière à générer un tel risque, même si Hydro-Québec n'a pas causé ce desserrement, elle avise promptement le propriétaire, l'abonné et la personne chez qui le compteur se trouve de cette situation ainsi que de son risque. Hydro-Québec peut, d'elle-même ou sur demande de ceux-ci, interrompre l'alimentation pour des motifs de sécurité tant qu'il n'est pas remédié à la situation.

Dans les trois mois de toute installation ou de tout remplacement de compteur, Hydro-Québec procède à une vérification afin de s'assurer qu'il ne surchauffe pas. Elle avise promptement le propriétaire, l'abonné et la personne chez qui le compteur se trouve du résultat de cette vérification. Si le compteur surchauffe, Hydro-Québec le remplace promptement et en avise ces mêmes personnes. Hydro-Québec peut, d'elle-même ou sur demande de ceux-ci, interrompre l'alimentation pour des motifs de sécurité tant qu'il n'est pas remédié à la situation.

11.4 Notifications en cas de défectuosité technique

Vous devez immédiatement informer Hydro-Québec de toute défectuosité électrique ou mécanique de votre installation électrique, dont vous avez connaissance ou dont vous ne pouvez ignorer l'existence, et qui est susceptible :
a) de perturber le réseau d'Hydro-Québec ;
b) de nuire à l'alimentation de l'installation électrique d'autres clients ; ou
c) de mettre en danger la sécurité des personnes ou des biens, y compris celle des représentants d'Hydro-Québec.

13.3 Intervention du client sur les équipements d'Hydro-Québec

Il vous est interdit d'entraver le bon fonctionnement des installations, de l'appareillage et de l'équipement d'Hydro-Québec. Il vous est également interdit d'en faire usage et d'y effectuer quelque manœuvre ou quelque intervention que ce soit, à moins d'avoir obtenu l'autorisation d'Hydro-Québec.

13.4 Manipulation de l'installation électrique ou de l'appareillage de mesure

Si Hydro-Québec constate que, dans les lieux qui sont sous votre contrôle et accès, de l'installation électrique ou de l'appareillage de mesure a été manipulé de manière à altérer le mesurage de l'électricité ou s'il y a entrave au mesurage de l'électricité, vous devez payer les *« frais d'inspection »* indiqués dans le tableau I-A du chapitre 12 des Tarifs, une seule fois pour l'ensemble des compteurs regroupés en un lieu, ainsi que les coûts d'achat et d'installation de l'appareillage de mesure devant remplacer l'appareillage de mesure endommagé, à moins que vous puissiez démontrer qu'une telle manipulation ou entrave a eu lieu sans que vous en soyez responsable.

LE MAINTIEN DU COMPTEUR NON COMMUNICANT LORSQUE L'ABONNEMENT EST MAINTENU APRÈS LE DÉCÈS D'UN CLIENT

5.1.2 Décès d'un client

Lorsqu'une personne autorisée informe Hydro-Québec du décès du client, Hydro-Québec accepte de mettre fin à l'abonnement à la date du jour du décès ou à une date ultérieure qui a été convenue.

La résiliation de l'abonnement n'entraîne aucune interruption du service d'électricité dans l'une ou l'autre des situations suivantes :
a) la personne décédée partageait la responsabilité de l'abonnement avec d'autres clients, et que ces derniers apportent les modifications nécessaires pour que l'abonnement se poursuive,

b) une nouvelle demande d'abonnement est présentée à Hydro-Québec.

Dans les deux cas, le nouvel abonné continue, sauf avis contraire de sa part, d'exercer les mêmes options que lors de l'abonnement de la personne décédée (y compris l'option de compteur non communicant ou l'option de mode de versements égaux) et est considéré admissible à ces options malgré toute autre disposition contraire des présentes.

LE REFUS OU L'INTERRUPTION DE SERVICE

7.1.1. Cas d'interruption du service d'électricité sans avis

Hydro-Québec peut refuser ou interrompre le service d'électricité dans l'un ou l'autre des cas ci-dessous. Avant d'interrompre le service, elle ne transmet aucun avis d'interruption.
a) Le lieu de consommation est alimenté sans abonnement.
b) L'installation électrique a été raccordée au réseau de distribution sans l'autorisation d'Hydro-Québec.
c) Il y a danger pour la sécurité des personnes ou des biens.
d) Un organisme fédéral, provincial ou municipal compétent, notamment un corps de police ou un service de sécurité incendie, le demande ou l'ordonne.
e) Il y a manipulation ou dérangement du fonctionnement ou du raccordement de l'appareillage de mesure ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec, entrave au service d'électricité ou contravention à l'article 13.4 des Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec (CDSÉ).

7.1.2. Cas d'interruption du service d'électricité avec avis

Hydro-Québec peut refuser ou interrompre le service d'électricité dans l'un ou l'autre des cas ci-dessous. Avant d'interrompre le service, elle transmet un avis d'interruption.

a) Vous êtes en défaut de paiement.

b) Les représentants d'Hydro-Québec n'ont pas accès aux installations et vous contrôlez cet accès (article 14.3 des Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec (CDSÉ)).

b.1) L'accès aux installations est contrôlé par un tiers et, malgré l'obtention d'une ordonnance judiciaire contre ce tiers et des tentatives d'exécution forcée de cette ordonnance, les représentants d'Hydro-Québec ne réussissent pas à avoir accès à ces installations.

c) Vous ne fournissez pas le dépôt ou toute autre garantie exigés par Hydro-Québec.

d) Vous ne fournissez pas à Hydro-Québec les renseignements obligatoires en vertu des présentes conditions de service ou avez fourni des renseignements erronés.

e) L'installation électrique n'a pas été approuvée ou autorisée par une autorité compétente en vertu de toute disposition législative ou règlementaire applicable.

f) Hydro-Québec n'est pas autorisée à installer ses équipements sur la propriété desservie, dont l'appareillage de mesure et de contrôle, ou encore les droits et installations requis pour le scellement, le mesurage et le contrôle n'ont pas été consentis à Hydro-Québec.

g) Vous n'utilisez pas l'électricité conformément aux exigences relatives aux éléments suivants :
• la revente d'électricité (article 13.1 des Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec (CDSÉ)) ;
• le raccordement d'un équipement en amont de l'appareillage de mesure d'Hydro-Québec (article 13.4 des Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec (CDSÉ)) ;
• les caractéristiques techniques de l'installation électrique (article 16.1 des Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec (CDSÉ)) ;

• la puissance disponible (article 13.2 des Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec (CDSÉ)).

h) L'installation électrique 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.

7.1.3. Maintien ou rétablissement du service d'électricité en période d'hiver ou si votre vie, votre santé ou votre sécurité nécessitent l'alimentation électrique.

Entre le 1er décembre et le 31 mars inclusivement, pour une résidence principale que vous occupez et dont le système de chauffage requiert l'électricité, si un des paragraphes prévus aux articles 7.1.1 ou 7.1.2 des Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec (CDSÉ) ci-dessus s'applique à votre situation, ou si votre vie, votre santé ou votre sécurité nécessitent l'alimentation électrique, alors Hydro-Québec, selon le cas :
a) n'interrompt pas le service d'électricité ni ne refuse de vous le fournir;
b) rétablit, à votre demande, le service d'électricité. Les frais prévus à l'article 7.3 des Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec (CDSÉ) ci-après seront facturés, s'il y a lieu.

7.2.3. Avis transmis si l'accès aux installations d'Hydro-Québec est contrôlé par un tiers

Si Hydro-Québec décide d'interrompre le service d'électricité dans les cas prévus aux articles 7.1.1 à 7.1.3 des Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec (CDSÉ) co-dessus, mais qu'elle ne peut pas accéder à ses installations, en contravention de l'article 14.3, et que cet accès est contrôlé par un tiers, elle transmet par écrit à ce tiers un avis de 30 jours, en vous mettant en copie conforme, de son intention d'interrompre le service d'électricité.

Une fois le délai de 30 jours écoulé, Hydro-Québec pourra vous transmettre l'avis d'interruption du service d'électricité prévu à l'article 7.2.2 des Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec (CDSÉ) ci-dessus, et par la suite interrompre le service.

7.3 Frais découlant d'une interruption du service d'électricité

Pour l'interruption du service d'électricité

Hydro-Québec vous facture les *« frais d'intervention »* applicables indiqués dans les Tarifs dans tous les cas d'interruption du service d'électricité prévus à l'article 7.1 des Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec (CDSÉ) ci-dessus, à l'exception des cas suivants :
a) Le lieu de consommation est alimenté sans abonnement.
b) Il y a danger pour la sécurité des personnes ou des biens.
c) Un organisme fédéral, provincial ou municipal compétent, notamment un corps de police ou un service de sécurité incendie, demande que soit interrompue l'alimentation électrique.
d) L'accès aux installations est contrôlé par un tiers et, malgré l'obtention d'une ordonnance judiciaire contre ce tiers et des tentatives d'exécution forcée cette ordonnance, les représentants d'Hydro-Québec ne réussissent pas à avoir accès à ces installations.

Pour le rétablissement du service d'électricité en dehors des heures normales

Si le rétablissement du service d'électricité nécessite un déplacement et que vous exigez qu'il soit effectué en dehors des heures normales de travail, Hydro-Québec vous facture le coût du rétablissement selon le calcul détaillé du coût des travaux.