

MODIFICATIONS AUX *CONDITIONS DE SERVICE*

TABLE DES MATIÈRES

1. CONVERSION DE TENSION	5
1.1. Bonification des compensations offertes aux clients.....	6
1.1.1. Ajout d'une compensation pour une étude de faisabilité.....	6
1.1.2. Ajout d'une compensation pour la mise en place d'une armoire ou d'une chambre de sectionnement.....	7
1.2. Clarification des CS quant à la possibilité d'interrompre le service d'électricité.....	8
1.3. Ajout d'un avis destiné aux autres clients pouvant être touchés par la conversion de tension.....	9
2. MODIFICATIONS AU TEXTE DES CONDITIONS DE SERVICE	10
3. SUIVIS DE LA DÉCISION D-2017-118	10
3.1. Mesures prises pour informer les clients des différents tarifs.....	10
3.1.1. Document <i>Votre abonnement au service d'électricité</i>	10
3.1.2. Confirmation d'abonnement.....	11
3.1.3. Site Web.....	11
3.2. Balisage sur l'utilisation d'un limiteur de consommation.....	11
ANNEXE A : CONDITIONS DE SERVICE, ÉDITION DU 1^{ER} AVRIL 2019 – JUSTIFICATION DES MODIFICATIONS	15
ANNEXE B : CONDITIONS OF SERVICE APRIL 1, 2019 EDITION – JUSTIFICATION DES MODIFICATIONS	33
ANNEXE C : DOCUMENT VOTRE ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ	EN LIASSE

TABLEAU

Tableau 1 : Balisage sur l'utilisation de limiteur de consommation par des distributeurs d'électricité nord-américains.....	12
---	----

1 Le Distributeur présente à la section 1 les modifications proposées au Conditions de service
2 (CS) en lien avec les travaux préalables que les clients doivent effectuer lors de projets de
3 conversion de tension de 12 kV à 25 kV. Les modifications au texte des articles des
4 *Conditions de service édition 1^{er} avril 2018* sont proposées à la section 2 et à l'annexe A
5 (3 colonnes). La version anglaise (3 colonnes) se retrouve à l'annexe B. Enfin, le Distributeur
6 fait état du suivi des demandes de la Régie dans ses précédentes décisions à la section 3.

1. CONVERSION DE TENSION

7 Dans le dossier R-3814-2012, le Distributeur indique que le Transporteur devra réaliser la
8 conversion de plusieurs postes satellites de Montréal au cours des prochaines années afin
9 de répondre à la croissance de la charge de sa clientèle¹. Compte tenu de ce fait, le
10 Distributeur annonce qu'il procédera à la conversion à la tension 25 kV de plusieurs des
11 lignes à 12 kV². À cet égard, dans sa décision D-2013-037³, la Régie approuve la
12 modification de l'article 14.10 des CS alors en vigueur, afin que tout nouveau client soit prêt
13 à recevoir la tension 25 kV, et ce, peu importe la tension offerte là où il s'installe.

14 Le dossier tarifaire suivant, dans sa décision D-2014-037⁴, la Régie approuve une nouvelle
15 modification de l'article 14.10 afin d'indiquer que tout équipement électrique ajouté ou
16 remplacé dans le poste de transformation du client doit être conçu de façon à ce qu'il puisse
17 éventuellement recevoir l'électricité à la tension 25 kV, sauf si le client reçoit un avis écrit du
18 Distributeur à l'effet contraire.

19 Ces deux modifications avaient notamment comme objectif d'éviter des coûts
20 supplémentaires et de réduire les délais lors des projets de conversion de tension.

21 Conformément à la disposition prévue à l'article 16.2.3 des CS en vigueur, le Distributeur
22 informe les clients par écrit au moins 24 mois avant la date prévue de la conversion de
23 tension afin de permettre à ces derniers d'effectuer les travaux préalables requis. Durant
24 cette période, le Distributeur envoie des avis, mais cherche également à communiquer par
25 téléphone avec les clients et à les rencontrer afin de bien leur expliquer le projet et les
26 travaux préalables requis. Toutefois, malgré ces efforts de communication, le Distributeur est
27 souvent confronté à de la résistance et des retards, causant ainsi des délais dans la
28 conversion de tension d'un groupe de lignes de distribution d'électricité, dont celles
29 alimentant les clients visés. Cette résistance des clients est notamment liée au fait qu'ils se
30 voient dans l'obligation de déboursier des sommes pour un projet initié par le Distributeur.

31 Pour ces raisons, le Distributeur propose trois mesures qui faciliteraient, d'une part, les
32 relations avec les clients et, d'autre part, qui clarifieraient les actions pouvant être réalisées
33 par le Distributeur lorsqu'il est confronté à de la résistance des clients. Ces mesures sont :

¹ Dossier R-3814-2012, pièce HQD-11, document 2 (B-0048), page 30.

² *Idem*, page 31.

³ Décision D-2013-037, paragraphes 649 à 651.

⁴ Décision D-2014-037, paragraphes 650 à 654.

- 1 • la bonification des compensations offertes aux clients ;
- 2 • la clarification des CS quant à la possibilité d'interrompre le service d'électricité ;
- 3 • l'ajout d'un avis aux tiers pouvant être touchés par la conversion de tension.

1.1. Bonification des compensations offertes aux clients

4 Actuellement, tout client visé par une conversion de tension reçoit certaines compensations,
5 lesquelles sont détaillées dans l'annexe III des CS. Ces compensations visent, entre autres,
6 le démantèlement des installations électriques et des ouvrages civils, le coût de la main-
7 d'œuvre raisonnablement payée pour la mise sous tension de l'installation électrique du
8 client et l'ajout, la modification ou le remplacement d'un transformateur. En moyenne, un
9 montant d'environ 30 000 \$ est versé au client lors d'une conversion de tension.

10 D'ici 2030, plus de 20 postes du Transporteur situés à Montréal seront convertis à la tension
11 25 kV. En cohérence avec ces projets de conversion des postes, le Distributeur procédera à
12 la conversion de tension de plusieurs lignes de distribution d'électricité, laquelle touchera
13 environ 470 clients. Ces clients devront procéder à des travaux afin de mettre aux normes
14 leur installation électrique pour qu'elle puisse recevoir la tension 25 kV.

15 Or, la plupart de ces clients sont alimentés en souterrain dans des endroits hautement
16 densifiés. L'espace disponible étant par conséquent restreint, les travaux requis pour la mise
17 aux normes sont plus onéreux pour le client. Dans ces circonstances, plusieurs refusent ou
18 tardent à faire les travaux, ce qui a des conséquences sur les délais et les coûts des travaux
19 du Distributeur.

20 Dans un contexte où les futurs projets de conversion de tension sont situés dans des
21 endroits hautement densifiés et représentent d'importants coûts à assumer par les clients, le
22 Distributeur propose de bonifier les compensations offertes, d'autant plus qu'il est l'initiateur
23 de la conversion de tension.

1.1.1. Ajout d'une compensation pour une étude de faisabilité

24 À la suite d'un avis du Distributeur informant le client d'une prochaine conversion de tension,
25 ce dernier doit déterminer, entre la basse tension et la moyenne tension, le mode
26 d'alimentation le plus approprié en fonction de ses besoins et paramètres de consommation
27 futurs.

28 Le client, alimenté à 12 kV et dont les équipements actuels sont incompatibles à la nouvelle
29 tension 25 kV, requiert généralement un avis technique d'une firme d'ingénierie reconnue. La
30 réalisation d'une étude de faisabilité de l'une ou l'autre des options possibles en fonction de
31 son profil permet en outre d'aider le client à choisir un nouveau mode d'alimentation et, par le
32 fait même, d'accélérer son processus de conversion.

33 Dans ce contexte, le Distributeur propose d'offrir au client une compensation d'un montant
34 maximum de 10 000 \$ afin de faire réaliser ce type d'étude. Sur la base de son expérience,

- 1 le Distributeur juge ce montant raisonnable et suffisant pour permettre au client de bien
2 confirmer son choix en fonction de ses besoins actuels et futurs.
- 3 Pour ce faire, le client devrait soumettre la proposition de services professionnels reçue de la
4 firme d'ingénierie pour une autorisation préalable par le Distributeur.
- 5 Le montant maximum de 10 000 \$ serait payable sur la réception des documents suivants :
- 6 • l'analyse préliminaire ;
 - 7 • la demande d'alimentation faite auprès des services à la clientèle du Distributeur ;
 - 8 • la preuve d'octroi de contrat auprès d'un maître électricien.
- 9 Le client de grande puissance n'est toutefois pas visé par ce type d'étude étant donné qu'il
10 doit demeurer alimenté en moyenne tension.

1.1.2. Ajout d'une compensation pour la mise en place d'une armoire ou d'une chambre de sectionnement

11 Conformément à la *Norme E.21-12*⁵, le client alimenté en moyenne tension en souterrain et
12 qui modifie son installation électrique pour recevoir l'électricité à la tension 25 kV doit
13 procéder à l'installation, s'ils ne sont pas déjà en place, d'appareils de sectionnement sur son
14 terrain. D'une part, ces appareils de sectionnement permettent au client d'être isolé du
15 réseau et de demeurer alimenté si des travaux sont réalisés sur la ligne de distribution
16 d'électricité. D'autre part, ils permettent au Distributeur d'avoir accès à un point de coupure
17 en amont du client, réduisant les délais d'intervention puisqu'il n'a pas à attendre que le
18 client transfère lui-même ses charges lors de la mise hors tension de son installation
19 électrique.

20 Généralement, les appareils de sectionnement sont installés à l'extérieur, sur le terrain du
21 client, dans une armoire (ou cabine) de sectionnement intégré (CSI). Toutefois, en raison du
22 manque d'espace, principalement en milieu urbain, comme à Montréal, certains clients sont
23 dans l'obligation d'installer les appareils de sectionnement à l'intérieur de leur immeuble,
24 dans une chambre de sectionnement hors sol (CHS), rendant la mise aux normes plus
25 coûteuse. Dans ce cas, la chambre construite doit, entre autres, être accessible en tout
26 temps aux employés d'Hydro-Québec et être située au niveau du sol.

27 Considérant l'ampleur des coûts devant être assumés par les clients touchés par de tels
28 travaux, le Distributeur doit composer avec des clients irrités et des retards affectant
29 l'ensemble d'un projet de conversion de tension.

30 Dans un contexte où la conversion de tension est exigée par le Distributeur et afin
31 d'améliorer les relations avec sa clientèle et de réduire les délais d'intervention, le
32 Distributeur propose d'assumer une partie des coûts, en offrant une compensation d'un
33 montant maximum de 60 000 \$ aux clients qui devraient installer une CSI ou une CHS. Ce

⁵ Voir le lien suivant : <http://www.hydroquebec.com/data/documents-donnees/pdf/livre-rouge.pdf>.

- 1 montant représente le coût moyen d'installation d'une base de CSI et une portion du coût
- 2 des ouvrages civils.

Le Distributeur demande à la Régie d'approuver l'ajout de compensations au client, lors d'une conversion de la tension de la ligne d'alimentation à 25 kV, si l'alimentation de l'installation électrique du client est à une tension autre que 25 kV :

- ajout d'une compensation pour une étude de faisabilité requise par le client concernant le mode d'alimentation approprié (basse ou moyenne tension) ;
- ajout d'une compensation pour l'installation d'une armoire ou d'une chambre de sectionnement.

1.2. Clarification des CS quant à la possibilité d'interrompre le service d'électricité

3 Comme mentionné précédemment, malgré les efforts de communication déployés, le
4 Distributeur est parfois confronté aux retards pris par les clients dans leurs travaux, causant
5 ainsi un report dans la conversion de tension d'un groupe de lignes de distribution
6 d'électricité. Bien qu'il puisse, dans ces cas, en vertu de l'article 7.1.2 alinéa 1 paragraphe g),
7 interrompre le service d'électricité de ces clients, le Distributeur juge opportun de mieux
8 préciser la modalité et de la situer dans le contexte précis des conversions de tension.

9 Dans un souci de clarté, le Distributeur est d'avis qu'il est opportun d'explicitier les
10 conséquences possibles pour un client qui n'effectue pas les travaux préalables à la
11 conversion de tension de la ligne de distribution l'alimentant.

12 Le Distributeur propose d'abord d'ajouter un paragraphe à l'article 7.1.2 afin d'explicitier qu'il
13 peut procéder à une interruption de service si le client n'effectue pas les travaux requis,
14 d'une part, pour que l'installation électrique soit alimentée selon le mode d'alimentation
15 convenu et, d'autre part, pour permettre la conversion de tension à la date prévue.

16 Le Distributeur propose également d'ajouter un bloc intitulé « Interruption du service
17 d'électricité » à l'article 16.2.3. Il y serait notamment indiqué que si les travaux requis par le
18 client ne sont pas effectués, le Distributeur transmet alors un avis d'interruption de service, et
19 ce, au moins 9 jours avant la date de la conversion de tension.

Le Distributeur demande à la Régie d'approuver l'ajout, aux articles 7.1.2 et 16.2.3, des conséquences possibles pour le client qui n'effectue pas les travaux à son installation électrique préalables à la conversion de la tension de la ligne d'alimentation à 25 kV :

- **interruption du service d'électricité avec avis (article 7.1.2, paragraphe i) ;**
- **interruption du service d'électricité à la suite de l'envoi d'un avis d'interruption au moins 9 jours avant la date des travaux de conversion de tension (article 16.2.3, bloc Interruption du service d'électricité).**

1.3. Ajout d'un avis destiné aux autres clients pouvant être touchés par la conversion de tension

1 Dans les situations où une conversion de tension touche un immeuble résidentiel ou
2 commercial, si le responsable de la réalisation des travaux n'agit pas, l'interruption de
3 service peut avoir des conséquences pour d'autres clients avec lesquels le Distributeur n'a
4 aucun contact en lien avec la conversion de tension. À cet effet, à l'instar de ce qui est prévu
5 avec les accès aux installations d'Hydro-Québec contrôlés par des tiers, le Distributeur
6 propose d'ajouter une modalité similaire afin d'informer l'ensemble des clients qui seraient
7 visés indirectement par la situation de son intention d'interrompre le service d'électricité, et
8 ce, au moins 30 jours avant l'envoi de l'avis d'interruption.

Le Distributeur demande à la Régie d'approuver l'ajout, à l'article 7.2.3, de l'envoi d'un avis aux tiers visés par une conversion de tension, si le propriétaire ou le responsable de l'immeuble n'effectue pas les travaux à son installation électrique préalables à la conversion de la tension de la ligne d'alimentation à 25 kV :

- **envoi d'un avis d'au moins 30 jours aux autres clients touchés par la conversion de tension dans l'immeuble visé (article 7.2.3, ajout d'un alinéa).**

2. MODIFICATIONS AU TEXTE DES *CONDITIONS DE SERVICE*

1 Outre les changements indiqués aux sections précédentes et les corrections de terminologie
2 et de syntaxe, le Distributeur apporte des modifications au texte des CS visant
3 principalement à améliorer la clarté et la compréhension des modalités et la cohérence de
4 celles-ci avec sa pratique, en continuité avec les conclusions de la phase 1 du dossier
5 R-3964-2016. Les modifications proposées sont présentées à l'annexe A (3 colonnes). La
6 version anglaise est présentée à l'annexe B.

3. SUIVIS DE LA DÉCISION D-2017-118

7 Dans sa décision D-2017-118, la Régie demande au Distributeur de réaliser un certain
8 nombre de suivis dans le dossier tarifaire 2019-2020 et dans le cadre des dossiers
9 subséquents. Dans le présent dossier, le Distributeur fait le suivi des demandes suivantes :

- 10 • mesures prises pour informer les clients des différents tarifs⁶ ;
- 11 • balisage sur les limiteurs de consommation⁷.

3.1. Mesures prises pour informer les clients des différents tarifs

12 À la suite de la décision D-2017-118 et de l'entrée en vigueur des nouvelles CS, le
13 Distributeur a procédé à la mise à jour du document *Votre abonnement au service*
14 *d'électricité*, de la confirmation d'abonnement et de son site Web.

3.1.1. Document *Votre abonnement au service d'électricité*

15 Le document *Votre abonnement au service d'électricité* présente notamment les principales
16 conditions de service. Conformément aux instructions de la Régie⁸, le Distributeur a apporté
17 les ajouts suivants au document :

- 18 • une section présentant les principaux tarifs d'électricité ;
- 19 • la mention indiquant que le client est responsable de choisir le meilleur tarif applicable
20 pour son abonnement ;
- 21 • un lien vers le *Cadre de référence en matière de tarification des exploitations*
22 *agricoles*, pour les exploitations agricoles ;
- 23 • une référence et un lien vers le texte des *Tarifs d'électricité*, dont le chapitre 10.

24 La nouvelle version du document, présentée à l'annexe C, a été diffusée à tous les clients
25 avec les factures du mois de juillet 2018.

⁶ Décision D-2017-118, paragraphes 87 à 89.

⁷ *Idem*, paragraphe 149.

⁸ *Idem*, paragraphe 88.

3.1.2. Confirmation d'abonnement

1 Le Distributeur a modifié la confirmation d'abonnement transmise à tous les nouveaux clients
2 et aux clients existants lors de l'ajout d'une adresse. Au bloc « Usage du lieu et tarif
3 applicable à la consommation d'électricité associée au contrat », le Distributeur a ajouté la
4 phrase « Sous réserve de certaines conditions, vous pouvez choisir un autre tarif ». Une
5 référence a également été ajoutée à la suite de cette phrase afin de permettre au client de
6 consulter les différents tarifs associés à son usage.

3.1.3. Site Web

7 Le Distributeur a mis à jour, vulgarisé et restructuré les contenus de toutes les pages Web
8 dédiées à la clientèle Affaires afin de faciliter la compréhension de ses clients⁹. Le
9 Distributeur a également ajouté un onglet vers les *Tarifs d'électricité* à la liste des sujets de
10 base que le client Affaires peut consulter lorsqu'il visite le site Web. Ainsi, pour cette
11 clientèle, les informations sur les tarifs et options tarifaires sont beaucoup plus accessibles et
12 faciles à retrouver.

13 De plus, le Distributeur a également créé une nouvelle page Web sur laquelle il explique les
14 notions liées à la puissance (distinction entre « énergie » et « puissance », comment
15 mesurer la puissance, pourquoi facturer la puissance, comment vérifier si la puissance est
16 facturée et comment la puissance est établie). Plusieurs capsules vidéo sont désormais
17 disponibles à ce sujet.

18 Le Distributeur prévoit faire le même type de refonte pour les pages Web dédiées à la
19 clientèle résidentielle.

3.2. Balisage sur l'utilisation d'un limiteur de consommation

20 Le Distributeur présente au tableau 1 un balisage sur l'utilisation d'un limiteur de
21 consommation par d'autres distributeurs d'électricité en Amérique du Nord, demandé par la
22 Régie¹⁰.

⁹ Voir les liens suivants : <http://www.hydroquebec.com/residentiel/espace-clients/compte-et-facture/comprendre-facture/tarifs-residentiels-electricite/> et <http://www.hydroquebec.com/affaires/espace-clients/tarifs/>

¹⁰ Décision D-2017-118, paragraphe 149.

**TABLEAU 1 :
BALISAGE SUR L'UTILISATION D'UN LIMITEUR DE CONSOMMATION
PAR DES DISTRIBUTEURS D'ÉLECTRICITÉ NORD-AMÉRICAINS**

Compagnie/lieu	Conditions d'utilisation du limiteur
Ameren Missouri Missouri, É.-U.	Le limiteur de consommation est installé chez les clients en recouvrement avec appareil médical. Un processus de 57 jours est alors mis en place, ce qui inclut l'installation du limiteur de consommation pendant 30 jours suivi de deux avis d'interruption de service. Le 2 ^e avis est une lettre enregistrée qui garantit l'interruption de service à la fin de la période de 57 jours si le solde n'est pas payé ⁽¹⁾ .
Enmax Calgary, Alberta	Le limiteur de consommation est utilisé durant la période de non-interruption hivernale à la place de l'interruption de service. Il permet l'utilisation du chauffage et de quelques lumières. Le limiteur de consommation est retiré sur réception de la preuve de paiement de la totalité de la dette et des frais de rebranchement. Un dépôt peut être exigé également ⁽²⁾ .
Epcor Edmonton, Alberta	Le limiteur de consommation est utilisé durant la période de non-interruption hivernale à la place de l'interruption de service ⁽³⁾ .
Sask Power, Saskatchewan	Le limiteur de consommation est utilisé durant la période de non-interruption hivernale à la place de l'interruption de service pour les clients ayant les services d'électricité et de gaz naturel. Le limiteur est retiré si le solde et les frais de rebranchement sont payés. Les conditions de retrait du limiteur peuvent également inclure le paiement d'un dépôt ou la consignation d'une entente de paiement acceptable pour SaskPower ⁽⁴⁾ .
Manitoba Hydro Manitoba	Le limiteur de consommation peut être utilisé toute l'année à la place de l'interruption de service pour les clients ayant la combinaison des services d'électricité et de gaz naturel ⁽⁵⁾ . Toutefois, il est principalement installé durant la période d'hiver entre le 1 ^{er} octobre et le 14 mai ⁽⁶⁾ .
Hydro Ottawa Ontario	Avant la décision de la Commission de l'énergie de l'Ontario du 2 novembre 2017 qui met en place une période de non-interruption hivernale complète (interruptions de service et limitations interdites [Décision EB-2007-0722 de l'OEB]), le limiteur était utilisé durant la période de non-interruption hivernale à la place de l'interruption de service ⁽⁷⁾ .
Horizon Utilities Ontario	
Oakville Hydro Ontario	

Sources :

- (1) Information recueillie auprès d'un contact dans l'entreprise.
- (2) <https://www.enmax.com/home/customer-care/load-limiter-guide>
- (3) <https://www.epcor.com/account-billing/paying-your-bill/Pages/billing-disputes.aspx>
- (4) https://www.saskpower.com/accounts-and-services/billing/your-account/terms-and-conditions-of-service-et-http://www.bcuc.com/Documents/Proceedings/2016/DOC_46767_B-26-BCH-RevisedResponses.pdf
(page 51).
- (5) Information recueillie auprès d'un contact dans l'entreprise et https://www.hydro.mb.ca/accounts_and_services/rates/pdf/disconnect_reconnect_policy.pdf
- (6) Information obtenue d'un contact dans l'entreprise et https://www.hydro.mb.ca/accounts_and_services/rates/pdf/disconnect_reconnect_policy.pdf
- (7) <https://static.hydroottawa.com/documents/corporate/policies/HOL-COS-V6-FR-FINAL-04-01-2017.pdf>

1 À la lumière de ces informations, le Distributeur constate que le limiteur de consommation
2 est principalement installé l'hiver chez les clients en recouvrement comme alternative à
3 l'interruption de service.

4 À ce sujet, le Distributeur réitère qu'il n'effectue aucune interruption de service et ne limite la
5 consommation d'aucun client résidentiel durant la période d'hiver. De plus, comme
6 mentionné dans le dossier R-3964-2016 phase 1, dès qu'il est confirmé qu'un client doit
7 utiliser un appareil de survie, le Distributeur protège le lieu de consommation de toute
8 interruption de service¹¹, et ce, à tout moment de l'année. Enfin, en vertu de l'article 7.1.3
9 des CS, le client qui a été interrompu dans l'année pour cause de défaut de paiement peut
10 demander, avant la période d'hiver, le rétablissement du service d'électricité sans frais, et ce,
11 généralement à compter du mois de novembre¹².

12 Pour l'ensemble de ces raisons, le Distributeur ne considère pas que le limiteur de
13 consommation représente une avenue à emprunter. Par ailleurs, l'exploitation et
14 l'opérationnalisation d'une telle mesure nécessiterait des développements informatiques.

¹¹ Dossier R-3964-2016 phase 1, *Demande relative à la modification des conditions de service d'électricité et des frais afférents*, pièce HQD-16, document 2 (B-0164), pages 10 et 11.

¹² Dossier R-3964-2016 phase 1, pièce HQD-16, document 8.1 (B-0175), page 3.

ANNEXE A :
CONDITIONS DE SERVICE, ÉDITION DU 1^{ER} AVRIL 2019
JUSTIFICATION DES MODIFICATIONS

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE II – ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ	19
CHAPITRE 4 – FACTURATION	19
CHAPITRE 6 – DÉPÔT DE GARANTIE	20
CHAPITRE 7 – INTERRUPTION ET RÉTABLISSEMENT DU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ.....	20
PARTIE III – DEMANDES D'ALIMENTATION	23
CHAPITRE 9 – CALCUL DU MONTANT À PAYER POUR LES TRAVAUX NON INCLUS DANS LE SERVICE DE BASE	23
PARTIE IV – DROITS ET OBLIGATIONS D'HYDRO-QUÉBEC ET DE SES CLIENTS	24
CHAPITRE 13 – UTILISATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET RACCORDEMENT D'ÉQUIPEMENTS	24
PARTIE V – CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES.....	25
CHAPITRE 15 – MODALITÉS D'ALIMENTATION.....	25
CHAPITRE 16 – TENSIONS D'ALIMENTATION	27
PARTIE VI – CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE	28
CHAPITRE 19 – MODES D'ALIMENTATION POUR LA CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE	28
PARTIE VII – GRILLE DES FRAIS ET PRIX LIÉS AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ	29
CHAPITRE 20 – FRAIS ET PRIX.....	29
PARTIE VIII – TERMINOLOGIE ET UNITÉS DE MESURE APPLICABLES	30
CHAPITRE 21 – DÉFINITIONS, INTERPRÉTATION ET UNITÉS DE MESURE	30
LISTE DES ANNEXES, ILLUSTRATION ET INDEX.....	31

Modifications au texte des Conditions de service proposées

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
PARTIE II – ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ	PARTIE II – ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ	
CHAPITRE 4 – FACTURATION	CHAPITRE 4 – FACTURATION	
4.2.1 Fréquence de transmission	4.2.1 Fréquence de transmission	
Hydro-Québec vous transmet une facture selon la fréquence suivante : a) tous les 30 <i>jours</i> environ : [...] • si votre <i>abonnement</i> est à un <i>tarif à forfait</i> . [...]	Hydro-Québec vous transmet une facture selon la fréquence suivante : a) tous les 30 <i>jours</i> environ : [...] • si votre <i>abonnement</i> est à un tarif à forfait <u>tarif à forfait</u> . [...]	Retrait de l'italique car l'expression n'est pas définie dans le chapitre 21 des CS.
4.4 Facturation selon le Mode de versements égaux	4.4 Facturation selon le Mode de versements égaux	
Bloc Paiement d'un solde dû à Hydro-Québec Si vous avez un solde à payer à la suite de la révision annuelle, Hydro-Québec : a) accepte de le répartir sur une période de 12 <i>mois</i> ; [...]	Bloc Paiement d'un solde dû à Hydro-Québec Si vous avez un solde à payer à la suite de la révision annuelle, Hydro-Québec : a) accepte de le répartir <u>sans « frais d'administration »</u> sur une période de 12 <i>mois</i> ; [...]	Ajout, par souci de clarté, afin de préciser l'absence de frais d'administration.
4.5 Correction de la facture	4.5 Correction de la facture	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
Bloc Facturation d'un montant additionnel dû à Hydro-Québec	Bloc Facturation d'un montant additionnel dû à Hydro-Québec	
<p>[...]</p> <p>a) S'il est possible de déterminer la période visée :</p> <p>[...]</p> <ul style="list-style-type: none"> un maximum de 36 <i>mois</i>, s'il s'agit d'un défaut lié au mesurage ou de l'application d'un multiplicateur erroné ; <p>[...]</p>	<p>[...]</p> <p>a) S'il est possible de déterminer la période visée :</p> <p>[...]</p> <ul style="list-style-type: none"> un maximum de 36 <i>mois</i>, s'il s'agit d'un défaut lié au mesurage ou de l'application d'un multiplicateur erroné <u>et que la puissance et l'énergie sont facturées</u> ; <p>[...]</p>	<p>Ajout afin de corriger une incohérence dans la transposition des modalités des CS qui étaient en vigueur avant le 1^{er} avril 2018 et celles actuellement en vigueur.</p>
CHAPITRE 6 – DÉPÔT DE GARANTIE	CHAPITRE 6 – DÉPÔT DE GARANTIE	
6.2 Montant du dépôt et mode de paiement	6.2 Montant du dépôt et mode de paiement	
<p>[...]</p> <p>Vous pouvez fournir ce dépôt soit en versant un montant en argent, soit en fournissant une lettre de garantie de paiement.</p>	<p>[...]</p> <p>Vous pouvez fournir ce dépôt soit en versant un montant en argent, soit en fournissant une lettre de garantie de paiement <u>irrévocable</u>.</p>	<p>Ajout du mot « irrévocable », par souci de clarté et pour refléter la pratique du Distributeur.</p>
CHAPITRE 7 – INTERRUPTION ET RÉTABLISSEMENT DU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ	CHAPITRE 7 – INTERRUPTION ET RÉTABLISSEMENT DU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ	
7.1.2 Cas d'interruption du service d'électricité avec avis	7.1.2 Cas d'interruption du service d'électricité avec avis	
Hydro-Québec peut refuser ou interrompre le <i>service d'électricité</i> dans l'un ou l'autre des cas ci-dessous. Avant d'interrompre le service, elle transmet un avis	Hydro-Québec peut refuser ou interrompre le <i>service d'électricité</i> dans l'un ou l'autre des cas ci-dessous. Avant d'interrompre le service, elle transmet un avis	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
<p>d'interruption. [...]</p> <p>e) L'<i>installation électrique</i> n'a pas été approuvée ou autorisée par une autorité compétente en vertu de toute disposition législative ou réglementaire applicable. [...]</p> <p>h) L'<i>installation électrique</i> n'est pas conforme aux <i>exigences techniques</i> des présentes conditions de service ou, malgré la demande d'Hydro-Québec, les causes de perturbation du réseau ne sont pas éliminées.</p>	<p>d'interruption. [...]</p> <p>e) L'<i>installation électrique</i> <u>ou le compteur</u> n'a pas été approuvée ou autorisée par une autorité compétente en vertu de toute disposition législative ou réglementaire applicable. [...]</p> <p>h) L'<i>installation électrique</i> <u>ou tout équipement de production d'électricité raccordé au réseau de distribution d'électricité et exploité en parallèle de celui-ci</u> n'est pas conforme aux <i>exigences techniques</i> des présentes conditions de service ou, malgré la demande d'Hydro-Québec, les causes de perturbation du réseau ne sont pas éliminées.</p> <p>i) <u>Les travaux sur votre installation électrique nécessaires pour permettre l'alimentation de celle-ci selon le mode convenu et la conversion de tension à la date prévue n'ont pas été effectués conformément aux articles 15.2.1 et 16.2.3.</u></p>	<p>Ajout des mots « ou le compteur » afin de faire mieux ressortir le rôle de Mesures Canada dans l'homologation des compteurs qui sont installés chez les clients, notamment dans le contexte des sceaux échus. Par cohérence, un ajout est fait à l'article 13.7.</p> <p>Ajout par souci de clarté et pour inciter les clients à installer l'équipement de production de façon conforme. Ces précisions visent à indiquer aux clients que si les équipements de production d'électricité sont raccordés en parallèle avec le réseau de distribution d'électricité sans l'autorisation préalable du Distributeur ou s'ils perturbent le réseau, les clients peuvent être sujets à une interruption de service alimentant leur lieu de consommation.</p> <p>Ajout d'un paragraphe afin d'explicitier les conséquences possibles si le client n'effectue pas les travaux pour que son installation électrique puisse recevoir la tension 25 kV lors d'un projet de conversion de tension (voir la section 1.2).</p>
<p>7.2.3 Avis transmis si l'accès aux installations d'Hydro-Québec est contrôlé par un tiers</p>	<p>7.2.3 Avis transmis si l'accès aux installations d'Hydro-Québec est contrôlé par un tiers <u>ou que l'interruption touche d'autres clients dans le cadre d'une conversion de tension</u></p>	<p>Ajout afin d'informer les clients tiers qui seraient touchés par une interruption du service d'électricité en raison de travaux qui n'ont pas été effectués à l'installation électrique pour un projet de conversion de</p>

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
<p>Si Hydro-Québec décide d'interrompre le <i>service d'électricité</i>, mais qu'elle ne peut accéder à ses installations, en contravention de l'article 14.3, et que cet accès est contrôlé par un tiers, elle transmet <i>par écrit</i> à ce tiers un avis de 30 <i>jours</i>, en vous mettant en copie conforme, de son intention d'interrompre le <i>service d'électricité</i>.</p> <p>Une fois le délai de 30 <i>jours</i> écoulé, Hydro-Québec peut vous transmettre l'avis d'interruption du <i>service d'électricité</i> prévu à l'article 7.2.2, et par la suite interrompre le service.</p>	<p>Si Hydro-Québec décide d'interrompre le <i>service d'électricité</i>, mais qu'elle ne peut accéder à ses installations, en contravention de <u>conformément à</u> l'article 14.3, et que cet accès est contrôlé par un tiers, elle transmet <i>par écrit</i> à ce tiers un avis de 30 <i>jours</i>, en vous mettant en copie conforme, de son intention d'interrompre le <i>service d'électricité</i>, <u>en vous mettant en copie conforme</u>.</p> <p><u>Si Hydro-Québec décide d'interrompre le <i>service d'électricité</i> parce que les travaux sur votre <i>installation électrique</i> nécessaires pour permettre l'alimentation de celle-ci selon le mode convenu et la conversion de tension à la date prévue n'ont pas été effectués conformément aux articles 15.2.1 et 16.2.3, et que cette interruption touche également d'autres <i>clients</i>, elle transmet <i>par écrit</i> à ces <i>clients</i> un avis d'au moins 30 <i>jours</i> de son intention d'interrompre le <i>service d'électricité</i>, en vous mettant en copie conforme.</u></p> <p><u>Dans les deux cas, u</u>Une fois le délai de 30 jours écoulé, Hydro-Québec peut vous transmettre l'avis d'interruption du <i>service d'électricité</i> prévu à l'article 7.2.2, et par la suite interrompre le service.</p>	<p>tension (voir la section 1.3).</p> <p>Correction de la syntaxe et ajout afin d'informer les clients tiers qui seraient touchés par une interruption du service d'électricité en raison de travaux qui n'ont pas été effectués à l'installation électrique pour un projet de conversion de tension (voir la section 1.3).</p>

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
PARTIE III – DEMANDES D’ALIMENTATION	PARTIE III – DEMANDES D’ALIMENTATION	
CHAPITRE 9 – CALCUL DU MONTANT À PAYER POUR LES TRAVAUX NON INCLUS DANS LE SERVICE DE BASE	CHAPITRE 9 – CALCUL DU MONTANT À PAYER POUR LES TRAVAUX NON INCLUS DANS LE SERVICE DE BASE	
9.7.3 Installation électrique inférieure à 2 kW	9.7.3 Installation électrique <u>d'une puissance inférieure à 2 kW</u>	Correction d'une incohérence avec la table des matières.
	[...] <u>Bloc Branchement du client en aérien</u>	
	<u>Comme Hydro-Québec ne fournit ni ne construit de branchement du distributeur, vous devez fournir à vos frais un branchement du client rejoignant la ligne de distribution.</u> <u>Hydro-Québec ne fournit qu'un point de raccordement sur la ligne de distribution.</u>	Ajout d'un bloc afin de préciser les modalités applicables dans les situations de branchement aérien d'une installation électrique d'une puissance inférieure à 2 kW.
	<u>Bloc Branchement du client en souterrain</u>	
	<u>Le montant que vous devez payer pour les travaux requis est déterminé selon les prix indiqués dans les tableaux II-F à II-I du chapitre 20, s'ils s'appliquent; sinon, il est déterminé selon la méthode du calcul détaillé du coût des travaux.</u>	Ajout d'un bloc afin de préciser les coûts applicables dans les situations de branchement souterrain d'une installation électrique d'une puissance inférieure à 2 kW.
9.7.6 Travaux de sécurisation du réseau	9.7.6 Travaux de sécurisation du réseau	
[...] Le prix de toute mesure qui n'est pas prévue au tableau I-B du chapitre 20 est établi selon la méthode du <i>calcul</i>	[...] Le prix <u>des « mesures de mise hors tension » de 750 \$ indiqué dans le tableau I-B du chapitre 20 s'applique à de toute mesure qui n'est pas prévue dans ce tableau</u>	Modification afin que toute autre mesure que celles prévues dans le tableau I-B du chapitre 20 des CS soit facturée selon le prix des « mesures de mise hors tension »

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
<i>détaillé du coût des travaux.</i>	au tableau I-B du chapitre 20 est établi selon la méthode du calcul détaillé du coût des travaux.	de 750 \$ indiqué dans ce tableau, pour permettre l'utilisation d'un montant forfaitaire pour la facturation des autres mesures plutôt que le recours à la méthode du calcul détaillé du coût des travaux (voir la pièce HQD-12, document 2, section 2).
PARTIE IV – DROITS ET OBLIGATIONS D'HYDRO-QUÉBEC ET DE SES CLIENTS	PARTIE IV – DROITS ET OBLIGATIONS D'HYDRO-QUÉBEC ET DE SES CLIENTS	
CHAPITRE 13 – UTILISATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET RACCORDEMENT D'ÉQUIPEMENTS	CHAPITRE 13 – UTILISATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET RACCORDEMENT D'ÉQUIPEMENTS	
	<u>13.6.3 Mesurage de l'électricité dans les immeubles collectifs d'habitation, les résidences communautaires et les maisons de chambres à louer</u>	Transfert de l'article 2.2 des Tarifs dans les CS puisque le choix du mesurage relève davantage des conditions de service que de l'application des tarifs. Par cohérence, les définitions de « espaces communs et services collectifs », « immeuble collectif d'habitation », « maison de chambre à louer » et « résidence communautaire » sont ajoutées au chapitre 21, avec les ajustements nécessaires.
	<p><u>Dans un immeuble collectif d'habitation ou dans une résidence communautaire comprenant des logements ou à la fois des logements et des chambres, le mesurage de l'électricité peut être individuel ou collectif, au choix du propriétaire ou, le cas échéant, de l'ensemble des copropriétaires.</u></p> <p><u>Dans une résidence communautaire ne comprenant que des chambres ou dans une maison de chambres à louer, l'électricité pour l'ensemble des chambres est mesurée par un seul compteur.</u></p> <p><u>L'électricité destinée aux espaces communs et services collectifs peut être mesurée distinctement.</u></p>	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
13.7 Appareillage de mesure fourni par Hydro-Québec	13.7 Appareillage de mesure fourni par Hydro-Québec	
L'électricité qui vous est livrée est mesurée au moyen de l' <i>appareillage de mesure</i> choisi, fourni et installé par Hydro-Québec. Les modalités suivantes s'appliquent : [...]	L'électricité qui vous est livrée est mesurée au moyen de l' <i>appareillage de mesure</i> choisi, fourni et installé par Hydro-Québec. <u>Le compteur installé doit être approuvé ou autorisé par une autorité compétente en vertu de toute disposition législative ou réglementaire applicable.</u> Les modalités suivantes s'appliquent : [...]	Par cohérence, avec la modification de l'article 7.1.2 paragraphe e), ajout d'une phrase au premier alinéa de l'article 13.7 afin de faire mieux ressortir le rôle de Mesures Canada dans l'homologation des compteurs qui sont installés chez les clients, notamment dans le contexte des sceaux échus.
PARTIE V – CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	PARTIE V – CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	
CHAPITRE 15 – MODALITÉS D'ALIMENTATION	CHAPITRE 15 – MODALITÉS D'ALIMENTATION	
15.2.1 Installation électrique du client	15.2.1 Installation électrique du client	
[...] d) Elle doit être conçue, construite, branchée, protégée, utilisée et entretenue de façon à : [...] <ul style="list-style-type: none">ne pas compromettre la sécurité des représentants d'Hydro-Québec.	[...] d) Elle doit être conçue, construite, branchée, protégée, utilisée et entretenue de façon à : [...] <ul style="list-style-type: none">ne pas compromettre la sécurité des représentants d'Hydro-Québec <u>ou du public.</u>	Ajout afin de spécifier que l'installation électrique ne doit pas compromettre la sécurité du public.
15.2.5 Protection pour groupe électrogène	15.2.5 Protection pour groupe électrogène	
Si vous installez un groupe électrogène de secours, celui-ci doit être doté d'un dispositif de commutation automatique autorisé par Hydro-Québec.	Si vous installez un groupe électrogène de secours, celui-ci doit être doté d'un dispositif de commutation automatique autorisé par Hydro-Québec. <u>Hydro-Québec autorise le raccordement au réseau de</u>	Modification de l'article 15.2.5 afin de rendre le texte de l'article cohérent avec le texte de l'article 1.2.1.2 de la Norme E.21-10, communément appelée le

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
	<p><u>distribution d'électricité d'un groupe électrogène de secours doté d'un appareil de commutation muni d'un dispositif mécanique d'interverrouillage rendant impossible le couplage du groupe électrogène et du réseau de distribution d'électricité (transition ouverte).</u></p> <p><u>Si l'appareil de commutation du groupe électrogène de secours permet le couplage du groupe électrogène et du réseau de distribution d'électricité (transition fermée), ou s'il n'est pas muni d'un dispositif mécanique d'interverrouillage, vous devez obtenir l'autorisation d'Hydro-Québec par écrit avant de raccorder le groupe électrogène au réseau de distribution d'électricité. Le raccordement et l'utilisation de cet équipement doivent respecter en tout temps les conditions fixées par Hydro-Québec et les normes en vigueur. Vous devez notamment fournir les documents attestant la conformité de l'installation électrique.</u></p>	<p>Livre bleu.</p>
<p>15.2.6 Raccordement d'un équipement de production d'électricité</p> <p>Si vous souhaitez utiliser et raccorder un équipement de production d'électricité en parallèle au <i>réseau de distribution d'électricité</i> pour votre <i>abonnement</i>, vous devez d'abord obtenir l'autorisation écrite d'Hydro-Québec à cet effet.</p> <p>Si cet équipement injecte de l'électricité dans le réseau d'Hydro-Québec, vous devez fournir les documents attestant la conformité de l'installation de l'équipement de production d'électricité.</p>	<p>15.2.6 Raccordement d'un équipement de production d'électricité</p> <p><u>Avant de pouvoir</u> Si vous souhaitez utiliser et raccorder un équipement de production d'électricité en parallèle au <i>réseau de distribution d'électricité</i> pour <u>au titre de</u> votre <i>abonnement</i>, vous devez d'abord <u>fournir les documents attestant la conformité de l'installation électrique et</u> obtenir l'autorisation écrite d'Hydro-Québec <u>par écrit à cet effet.</u></p> <p>Si cet équipement injecte de l'électricité dans le réseau d'Hydro-Québec, vous devez fournir les documents attestant la conformité de l'installation de l'équipement de production d'électricité.</p>	<p>Modification de l'article 15.2.5 afin de rendre le texte de l'article cohérent avec le texte de l'article 1.2.1.2 de la <i>Norme E.21-10</i>, communément appelée le Livre bleu.</p>

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
	<u>Le raccordement et l'utilisation de cet équipement doivent respecter en tout temps les conditions fixées par Hydro-Québec et les normes en vigueur.</u>	
CHAPITRE 16 – TENSIONS D'ALIMENTATION	CHAPITRE 16 – TENSIONS D'ALIMENTATION	
16.2.2 Équipements installés en vue d'une conversion de l'alimentation à 25 kV	16.2.2 Équipements installés en vue d'une conversion de l'alimentation à 25 kV	
Bloc Compensations	Bloc Compensations	
<p>Hydro-Québec vous verse les compensations suivantes :</p> <p>[...]</p> <p>b) le « crédit d'alimentation en <i>moyenne</i> ou en <i>haute tension</i> » indiqué dans les <i>Tarifs</i> pour la tension 25 kV. Ce crédit est appliqué à compter de la première période de facturation complète suivant la date où la capacité du ou des transformateurs installés par vous et pouvant recevoir la tension 25 kV vous permet d'utiliser la totalité de la <i>puissance disponible</i> dont vous avez convenu avec Hydro-Québec.</p>	<p>Hydro-Québec vous verse les compensations suivantes :</p> <p>[...]</p> <p>b) le « crédit d'alimentation en <i>moyenne</i> ou en <i>haute tension</i> » indiqué dans les <i>Tarifs</i> pour la tension 25 kV. Ce crédit est appliqué à compter de la première période de facturation <u>période de consommation</u> complète suivant la date où la capacité du ou des transformateurs installés par vous et pouvant recevoir la tension 25 kV vous permet d'utiliser la totalité de la <i>puissance disponible</i> dont vous avez convenu avec Hydro-Québec.</p>	<p>Modification par souci de cohérence avec la définition fournie dans le chapitre 21.</p>
16.2.3 Conversion de la tension de la ligne d'alimentation à 25 kV	16.2.3 Conversion de la tension de la ligne d'alimentation à 25 kV	
	<p>[...]</p> <p><u>Bloc Interruption du service d'électricité</u></p>	<p>Ajout d'un bloc.</p>
	<p><u>Si les travaux sur votre installation électrique nécessaires pour permettre l'alimentation de celle-ci selon le mode convenu et la conversion de tension à la date prévue n'ont pas été effectués, Hydro-Québec</u></p>	<p>Ajout d'un bloc afin d'explicitier les conséquences possibles si le client n'effectue pas les travaux pour que son installation électrique puisse recevoir la</p>

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
	<p><u>vous transmet un avis d'interruption au moins 9 jours avant la date de la conversion de tension, comme il est prévu dans l'article 7.1.2.</u></p> <p><u>À l'expiration de ce délai, Hydro-Québec peut effectuer les travaux nécessaires pour convertir la tension de la ligne de distribution qui alimente votre installation électrique. Le service d'électricité est alors interrompu, puisque votre installation électrique n'est plus compatible avec la tension de la ligne de distribution et qu'elle ne peut plus être alimentée selon le mode convenu.</u></p>	<p>tension 25 kV lors d'un projet de conversion de tension (voir la section 1.2).</p>
PARTIE VI – CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE	PARTIE VI – CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE	
CHAPITRE 19 – MODES D'ALIMENTATION POUR LA CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE	CHAPITRE 19 – MODES D'ALIMENTATION POUR LA CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE	
19.1.1 Alimentation en aérien	19.1.1 Alimentation en aérien	
<p>Si vous faites une <i>demande d'alimentation</i> en aérien qui vise une <i>puissance apparente projetée</i> de 5 MVA ou plus en <i>moyenne tension</i>, y compris la puissance installée, le montant que vous devez payer pour les travaux requis est déterminé selon la méthode du <i>calcul détaillé du coût des travaux</i>.</p> <p>[...]</p>	<p>Si vous faites une <i>demande d'alimentation</i> en aérien qui vise une <i>puissance apparente projetée</i> de 5 MVA ou plus en <i>moyenne tension</i>, y compris la puissance installée, le montant que vous devez payer pour les travaux requis est déterminé selon la méthode du <i>calcul détaillé du coût des travaux</i> <u>dans le cas où il n'est pas possible d'utiliser les prix indiqués dans le chapitre 20 ou que votre demande d'alimentation vise des travaux assujettis à des conditions particulières, notamment la traversée d'un lac ou d'une rivière.</u></p> <p>[...]</p>	<p>Ajout afin de préciser que les frais et prix du chapitre 20 peuvent être utilisés si cela est possible.</p>

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
19.1.2 Alimentation en souterrain	19.1.2 Alimentation en souterrain	
<p>Si vous faites une <i>demande d'alimentation</i> en souterrain qui vise une <i>puissance apparente projetée</i> de 5 MVA ou plus en <i>moyenne tension</i>, y compris la puissance installée, le montant que vous devez payer pour les travaux requis est déterminé selon la méthode du <i>calcul détaillé du coût des travaux</i>.</p> <p>[...]</p>	<p>Si vous faites une <i>demande d'alimentation</i> en souterrain qui vise une <i>puissance apparente projetée</i> de 5 MVA ou plus en <i>moyenne tension</i>, y compris la puissance installée, le montant que vous devez payer pour les travaux requis est déterminé selon la méthode du <i>calcul détaillé du coût des travaux</i> <u>dans le cas où il n'est pas possible d'utiliser les prix indiqués dans le chapitre 20 ou que votre demande d'alimentation vise des travaux assujettis à des conditions particulières, notamment la traversée d'un lac ou d'une rivière.</u></p> <p>[...]</p>	<p>Ajout afin de préciser que les frais et prix du chapitre 20 peuvent être utilisés si cela est possible.</p>
PARTIE VII – GRILLE DES FRAIS ET PRIX LIÉS AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ	PARTIE VII – GRILLE DES FRAIS ET PRIX LIÉS AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ	<p>Seuls les ajouts, retraits et modifications au texte se trouvant dans les tableaux du chapitre 20 des CS sont présentés dans la présente pièce.</p> <p>Pour les nouveaux prix proposés et tous les ajustements aux montants des frais et prix actuellement en vigueur, voir la pièce HQD-12, document 2.</p>
CHAPITRE 20 – FRAIS ET PRIX	CHAPITRE 20 – FRAIS ET PRIX	
20.1 Frais généraux, prix des interventions simples et frais spéciaux de mesurage	20.1 Frais généraux, prix des interventions simples et frais spéciaux de mesurage	
Tableau I-B – Prix des interventions simples	Tableau I-B – Prix des interventions simples	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
<p>[...]</p> <p>8 Multiplex de 4 <i>logements</i> et moins</p> <p>[...]</p>	<p>[...]</p> <p>8 Multiplex de 4 <i>logements</i> et moins</p> <p>[...]</p> <p>[Note de bas de tableau] <u>Ligne 3 : Ces prix incluent l'enlèvement et l'installation de l'ensemble des supports, transformateurs et coupe-circuits, s'il y a lieu.</u></p>	<p>Modifications par souci de clarté. Aucuns frais ne sont facturés pour la sécurisation du réseau s'il y a 4 logements et moins, que ce soit dans un multiplex ou non.</p>
PARTIE VIII – TERMINOLOGIE ET UNITÉS DE MESURE APPLICABLES	PARTIE VIII – TERMINOLOGIE ET UNITÉS DE MESURE APPLICABLES	
CHAPITRE 21 – DÉFINITIONS, INTERPRÉTATION ET UNITÉS DE MESURE	CHAPITRE 21 – DÉFINITIONS, INTERPRÉTATION ET UNITÉS DE MESURE	
21.1 Définitions et interprétation	21.1 Définitions et interprétation	
	<p>[...]</p> <p><u>espaces communs et services collectifs : les espaces et les services d'un immeuble collectif d'habitation, d'une résidence communautaire ou d'une maison de chambres à louer qui sont utilisés exclusivement par l'ensemble des occupants de cet immeuble collectif d'habitation, de cette résidence communautaire ou de cette maison de chambres à louer ;</u></p>	<p>Ajout de la définition dans les CS, par cohérence avec le transfert de l'article 2.2 des Tarifs à l'article 13.6.3 des CS.</p>

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
	<p>[...]</p> <p><u>immeuble collectif d'habitation : la totalité ou la partie d'un bâtiment qui comprend plus d'un logement ;</u></p>	<p>Ajout de la définition dans les CS, par cohérence avec le transfert de l'article 2.2 des Tarifs dans les CS.</p>
	<p>[...]</p> <p><u>maison de chambres à louer : la totalité ou la partie d'un bâtiment consacrée exclusivement à des fins d'habitation et où des chambres sont louées à différents locataires, chacune comptant au plus 2 pièces et ne constituant pas un logement ;</u></p>	<p>Ajout de la définition dans les CS, par cohérence avec le transfert de l'article 2.2 des Tarifs dans les CS.</p>
	<p>[...]</p> <p><u>résidence communautaire : la totalité ou la partie d'un bâtiment privé consacrée à des fins d'habitation et comprenant des logements ou des chambres, ou les deux à la fois, qui sont loués ou attribués à différents occupants, ainsi que des espaces communs et services collectifs. Sont aussi considérées comme étant des résidences communautaires aux fins des présentes conditions de service les ressources intermédiaires au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux qui satisfont aux critères énoncés au présent alinéa ;</u></p> <p>[...]</p>	<p>Ajout de la définition dans les CS, par cohérence avec le transfert de l'article 2.2 des Tarifs dans les CS.</p>
LISTE DES ANNEXES, ILLUSTRATION ET INDEX	LISTE DES ANNEXES, ILLUSTRATION ET INDEX	
Annexe III – Conversion de la tension d'alimentation	Annexe III – Conversion de la tension d'alimentation	
Compensations pour conversion de tension	Compensations pour conversion de tension	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
<p>[...]</p> <p>b) Le « crédit d'alimentation en moyenne ou en <i>haute tension</i> » indiqué dans les <i>Tarifs</i> pour la tension 25 kV.</p> <p>Ce crédit est appliqué à compter de la première période de facturation complète au cours de laquelle la capacité des transformateurs installés pouvant recevoir la tension 25 kV permet d'utiliser la totalité de la <i>puissance disponible</i> convenue avec le <i>client</i>.</p> <p>[...]</p>	<p>[...]</p> <p>b) Le « crédit d'alimentation en moyenne moyenne ou en <i>haute tension</i> » indiqué dans les <i>Tarifs</i> pour la tension 25 kV.</p> <p>Ce crédit est appliqué à compter de la première période de facturation <u>période de consommation</u> complète au cours de laquelle la capacité des transformateurs installés pouvant recevoir la tension 25 kV permet d'utiliser la totalité de la <i>puissance disponible</i> convenue avec le <i>client</i>.</p> <p>[...]</p> <p><u>f) Le coût de l'étude de faisabilité payée par le client pour déterminer le mode d'alimentation le plus approprié, jusqu'à concurrence d'un montant de 10 000 \$, s'il y a lieu ;</u></p> <p><u>g) Le coût de l'installation d'une armoire de sectionnement ou d'une chambre de sectionnement payée par le client, jusqu'à concurrence d'un montant de 60 000 \$, s'il y a lieu.</u></p>	<p>Ajout de l'italique car l'expression est définie au chapitre 21 des CS.</p> <p>Modification par souci de cohérence avec la définition fournie dans le chapitre 21.</p> <p>Ajout de compensations pour le client (voir la section 1.1.1).</p> <p>Ajout de compensations pour le client (voir la section 1.1.2).</p>

ANNEXE B :
CONDITIONS OF SERVICE, APRIL 1, 2019 EDITION
JUSTIFICATION DES MODIFICATIONS

TABLE DES MATIÈRES

PART II – ELECTRICITY SERVICE CONTRACT	37
CHAPTER 4 – BILLING	37
CHAPTER 6 – SECURITY DEPOSIT	38
CHAPTER 7 – SERVICE INTERRUPTION AND RESTORATION.....	38
PART III – CONNECTION REQUESTS	40
CHAPTER 9 – CALCULATION OF THE AMOUNT TO BE PAID FOR WORK NOT INCLUDED IN BASIC SERVICE	40
PART IV – RIGHTS AND OBLIGATIONS OF HYDRO-QUÉBEC AND ITS CUSTOMERS	41
CHAPTER 13 – USE OF ELECTRICITY AND CONNECTION OF EQUIPMENT AND APPLIANCES	41
PART V – TECHNICAL SPECIFICATIONS	42
CHAPTER 15 – MODES OF SUPPLY	42
CHAPTER 16 – SUPPLY VOLTAGES	44
PART VI – LARGE-POWER CUSTOMERS	45
CHAPTER 19 – TYPES OF SUPPLY FOR LARGE-POWER CUSTOMERS	45
PART VII – COSTS AND CHARGES RELATED TO ELECTRICITY SERVICE	46
CHAPTER 20 – COSTS AND CHARGES	46
PART VIII – TERMINOLOGY AND APPLICABLE UNITS OF MEASUREMENT	47
CHAPTER 21 – DEFINITIONS, INTERPRETATION ET UNITS OF MEASUREMENT	47
SCHEDULES, ILLUSTRATION AND INDEX	48

MODIFICATIONS AU TEXTE DES CONDITIONS DE SERVICE PROPOSÉES

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
		Les justifications des modifications de texte des articles sont présentées à l'annexe A sauf si elles concernent uniquement la version anglaise des CS.
Hydro-Québec's conditions of service for its electricity distribution activities, April 1, 2018 edition Approved by the Régie de l'énergie in its decision D-2018-015	Hydro-Québec's conditions of service for its electricity distribution activities, April 1, 2018 ⁹⁹ edition Approved by the Régie de l'énergie in its Decision D- 2018 <u>2019-015XXX</u>	Correction de la référence à la décision de la Régie par souci d'uniformisation avec le libellé utilisé dans les autres publications d'Hydro-Québec.
PART II – ELECTRICITY SERVICE CONTRACT	PART II – ELECTRICITY SERVICE CONTRACT	
CHAPTER 4 – BILLING	CHAPTER 4 – BILLING	
4.2.1 Frequency	4.2.1 Frequency	
Hydro-Québec sends you bills as follows : [...] • if your <i>contrat</i> is at <i>flat rate</i> . [...]	Hydro-Québec sends you bills as follows: [...] • if your <i>contract</i> is at <i>flat rate</i> <u><i>flat rate</i></u> . [...]	
4.4 Billing under the Equalized Payments Plan	4.4 Billing under the Equalized Payments Plan	
Payment of a balance owed to Hydro-Québec	Payment of a balance owed to Hydro-Québec	
If you have a balance to pay following the annual review, Hydro-Québec: a) will agree to spread the balance out over 12 <i>months</i> ;	If you have a balance to pay following the annual review, Hydro-Québec: a) will agree to spread the balance out over 12 <i>months</i> .	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
[...]	<u>with no "administration charge";</u> [...]	
4.5 Correction of billing errors	4.5 Correction of billing errors	
Billing of an additional amount owed to Hydro-Québec	Billing of an additional amount owed to Hydro-Québec	
[...] • a maximum of 36 <i>months</i> if the error is related to metering or the application of an erroneous multiplier; [...]	[...] • a maximum of 36 <i>months</i> if the error is related to metering or the application of an erroneous multiplier <u>and if both energy consumption and power demand are billed;</u> [...]	
CHAPTER 6 – SECURITY DEPOSIT	CHAPTER 6 – SECURITY DEPOSIT	
6.2 Deposit amount and payment method	6.2 Deposit amount and payment method	
[...] You may provide the deposit either in cash or in the form or a letter of guarantee.	[...] You may provide the deposit either in cash or in the form or an <u>irrevocable</u> letter of guarantee.	
CHAPTER 7 – SERVICE INTERRUPTION AND RESTORATION	CHAPTER 7 – SERVICE INTERRUPTION AND RESTORATION	
7.1.2 Service interruption with notice	7.1.2 Service interruption with notice	
Hydro-Québec may refuse or interrupt <i>electricity service</i> in the following cases. A notice is sent before interruption.	Hydro-Québec may refuse or interrupt <i>electricity service</i> in the following cases. A notice is sent before interruption.	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
<p>[...]</p> <p>e) The <i>electrical installation</i> has not been approved or authorized by a competent authority pursuant to any applicable legislative or regulatory provision.</p> <p>[...]</p> <p>h) The <i>electrical installation</i> does not comply with the <i>technical requirements</i> set out in these conditions of service, or, despite Hydro-Québec's request, the causes of system disturbances have not been eliminated.</p>	<p>[...]</p> <p>e) The <i>electrical installation or the meter</i> has not been approved or authorized by a competent authority pursuant to any applicable legislative or regulatory provision.</p> <p>[...]</p> <p>h) The <i>electrical installation or any generating equipment connected and operated in parallel to the power distribution system</i> does not comply with the <i>technical requirements</i> set out in these conditions of service, or, despite Hydro-Québec's request, the causes of system disturbances have not been eliminated.</p> <p><u>i) The work required on your electrical installation to allow it to receive electricity according to the agreed mode of supply and to allow the voltage conversion on the scheduled date has not been carried out in accordance with sections 15.2.1 and 16.2.3.</u></p>	
<p>7.2.3 Notice given where access to Hydro-Québec's equipment is controlled by a third party</p>	<p>7.2.3 Notice given where access to Hydro-Québec's equipment is controlled by a third party <u>or if the interruption affects other customers scheduled to undergo a voltage conversion</u></p>	
<p>If Hydro-Québec decides to interrupt your <i>electricity service</i> but cannot access its equipment in violation of Section 14.3, and access is controlled by a third party, it sends that third party a 30-day notice <i>in writing</i>, with a true copy to you, of its intention to interrupt your <i>electricity service</i>.</p>	<p>If Hydro-Québec decides to interrupt your <i>electricity service</i> but cannot access its equipment in violation of Section 14.3, and access is controlled by a third party, it sends that third party a 30-day notice <i>in writing</i>, with a true copy to you, of its intention to interrupt your <i>electricity service</i>.</p> <p><u>If Hydro-Québec decides to interrupt your electricity service because the work required on your electrical installation to allow it to receive electricity according to the</u></p>	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
<p>After the 30 days have passed, Hydro-Québec may send you the <i>electricity service</i> interruption notice provided for in Section 7.2.2 and subsequently interrupt service.</p>	<p><u>agreed mode of supply and to allow the voltage conversion on the scheduled date has not been carried out in accordance with sections 15.2.1 and 16.2.3, and if this interruption would also affect other customers, Hydro-Québec sends these customers a notice in writing of at least 30 days, with a true copy to you, of its intention to interrupt electricity service.</u></p> <p><u>In either case, a</u>After the 30 days have passed<u>notice period has elapsed</u>, Hydro-Québec may send you the <i>electricity service</i> interruption notice provided for in Section 7.2.2 and subsequently interrupt service.</p>	
<p>PART III – CONNECTION REQUESTS</p>	<p>PART III – CONNECTION REQUESTS</p>	
<p>CHAPTER 9 – CALCULATION OF THE AMOUNT TO BE PAID FOR WORK NOT INCLUDED IN BASIC SERVICE</p>	<p>CHAPTER 9 – CALCULATION OF THE AMOUNT TO BE PAID FOR WORK NOT INCLUDED IN BASIC SERVICE</p>	
<p>9.7.3 Service for demand less than 2 kW</p>	<p>9.7.3 Service for demand less than 2 kW</p>	
	<p>[...]</p> <p><u>Overhead service entrance</u></p>	
	<p><u>Since Hydro-Québec does not provide or build a distribution service loop, you must provide a service entrance up to the distribution line, at your own expense. This service entrance must extend to the distribution line. Hydro-Québec provides a connection point on the distribution line only.</u></p>	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
	[...] <u>Underground service entrance</u>	
	<u>The amount you pay for the work required is determined by the prices indicated in tables II-F to II-I, Chapter 20, if applicable; otherwise, it is based on the detailed cost-of-work calculation.</u>	
9.7.6 Securing of the power distribution system	9.7.6 Securing of the power distribution system	
[...] The price of any measure not provided for in Table I-B, Chapter 20, is established according to the <i>detailed cost-of-work calculation</i> .	[...] The <u>\$750 price of any measure not provided for "de-energizing" indicated in Table I-B, Chapter 20, will apply for any measure not provided for in this table</u> is established according to the <i>detailed cost of work calculation</i> .	
PART IV – RIGHTS AND OBLIGATIONS OF HYDRO-QUÉBEC AND ITS CUSTOMERS	PART IV – RIGHTS AND OBLIGATIONS OF HYDRO-QUÉBEC AND ITS CUSTOMERS	
CHAPTER 13 – USE OF ELECTRICITY AND CONNECTION OF EQUIPMENT AND APPLIANCES	CHAPTER 13 – USE OF ELECTRICITY AND CONNECTION OF EQUIPMENT AND APPLIANCES	
	<u>13.6.3 Metering of electricity in apartment buildings, community residences and rooming houses</u>	
	<u>In apartment buildings, and in community residences containing dwellings or both dwellings and rooms, electricity may be metered separately or in bulk, at the discretion of the owner or all the co-owners, as the case may be.</u>	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
	<p><u>In community residences containing rooms only and in rooming houses, electricity for all the rooms is metered by a single meter.</u></p> <p><u>Electricity for common areas and collective services may be metered separately.</u></p>	
13.7 Metering equipment supplied by Hydro-Québec	13.7 Metering equipment supplied by Hydro-Québec	
<p>Electricity delivered to you is metered by <i>metering equipment</i> chosen, supplied and installed by Hydro-Québec. The following terms and conditions apply:</p> <p>[...]</p>	<p>Electricity delivered to you is metered by <i>metering equipment</i> chosen, supplied and installed by Hydro-Québec. <u>The meter installed must be approved or authorized by a competent authority under any applicable legislative or regulatory provision.</u> The following terms and conditions apply:</p> <p>[...]</p>	
PART V – TECHNICAL SPECIFICATIONS	PART V – TECHNICAL SPECIFICATIONS	
CHAPTER 15 – MODES OF SUPPLY	CHAPTER 15 – MODES OF SUPPLY	
15.2.1 Customer’s electrical installation	15.2.1 Customer’s electrical installation	
<p>[...]</p> <p>d) It must be designed, built, connected, protected, used and maintained in such a way that it</p> <p>[...]</p> <ul style="list-style-type: none"> does not put Hydro-Québec’s representatives at risk. 	<p>[...]</p> <p>d) It must be designed, built, connected, protected, used and maintained in such a way that it</p> <p>[...]</p> <ul style="list-style-type: none"> does not put Hydro-Québec’s representatives <u>or the public</u> at risk. 	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
15.2.5 Protection for backup generator	15.2.5 Protection for backup generator	
<p>If you install a backup generator, it must be equipped with an automatic transfer switch authorized by Hydro-Québec.</p>	<p>If you install a backup generator, it must be equipped with an automatic transfer switch authorized by Hydro-Québec.</p> <p><u>Hydro-Québec authorizes the connection to the <i>power distribution system</i> of a backup generator provided that it has a transfer switch with a mechanical interlock system making it impossible for the generator to couple with the <i>power distribution system</i> (open transition).</u></p> <p><u>If the backup generator's transfer switch allows coupling of the generator with the <i>power distribution system</i> (closed transition), or if the transfer switch does not have a mechanical interlock system, you must obtain Hydro-Québec's <i>written</i> authorization before connecting the generator to the <i>power distribution system</i>. The connection and use of such equipment must at all times comply with the conditions set by Hydro-Québec and the standards in effect. In particular, you must provide documents attesting to the compliance of the <i>electrical installation</i>.</u></p>	
15.2.6 Connection of generating equipment	15.2.6 Connection of generating equipment	
<p>If you wish to connect and use generating equipment along with your use of the <i>power distribution system</i> under your <i>service contract</i>, you must first obtain <i>written</i> authorization from Hydro-Québec.</p> <p>If this equipment will be feeding electricity into the Hydro-Québec power system, you must provide documents attesting to its compliance.</p>	<p>If <u>Before you wish to can</u> connect and use generating equipment along with your use of the <i>power distribution system</i> under your <i>service contract</i>, you must <u>first provide the documents attesting to the compliance of the <i>electrical installation</i> and</u> obtain <i>written</i> authorization from Hydro-Québec.</p> <p>If <u>this equipment will be feeding electricity into the Hydro-Québec power system</u>, you must <u>provide documents attesting to its compliance</u>.</p>	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
	<u>The connection and use of this equipment must at all times comply with the conditions set by Hydro-Québec and the standards in effect.</u>	
CHAPTER 16 – SUPPLY VOLTAGES	CHAPTER 16 – SUPPLY VOLTAGES	
16.2.2 Equipment installed for conversion to 25-kV supply	16.2.2 Equipment installed for conversion to 25-kV supply	
Compensation	Compensation	
[...] b) the “credit for supply at <i>medium</i> or <i>high voltage</i> ” specified in the <i>Rates</i> for 25 kV. This credit applies as of the first complete billing period following the date on which the capacity of the transformer(s) installed by you and capable of receiving electricity at 25 kV allows you to use all of the <i>available power</i> you have agreed on with Hydro-Québec.	[...] b) the “credit for supply at <i>medium</i> or <i>high voltage</i> ” specified in the <i>Rates</i> for 25 kV. This credit applies as of the first complete billing period <u>consumption period</u> following the date on which the capacity of the transformer(s) installed by you and capable of receiving electricity at 25 kV allows you to use all of the <i>available power</i> you have agreed on with Hydro-Québec.	
16.2.3 Conversion of supply voltage to 25 kV	16.2.3 Conversion of supply voltage to 25 kV	
	[...] <u>Service interruption</u>	
	<u>If the work required on your electrical installation to allow it to receive electricity according to the agreed mode of supply and to allow the voltage conversion on the scheduled date has not been carried out, Hydro-Québec sends you an interruption notice at least 9 days before the voltage conversion date, in accordance with Section 7.1.2.</u> <u>After this period has elapsed, Hydro-Québec may perform the necessary work to convert the voltage of the</u>	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
	<u>distribution line supplying your electrical installation. Your electricity service is interrupted because your electrical installation is no longer compatible with the distribution line voltage and can no longer be powered according to the agreed mode of supply.</u>	
PART VI – LARGE-POWER CUSTOMERS	PART VI – LARGE-POWER CUSTOMERS	
CHAPTER 19 – TYPES OF SUPPLY FOR LARGE-POWER CUSTOMERS	CHAPTER 19 – TYPES OF SUPPLY FOR LARGE-POWER CUSTOMERS	
19.1.1 Overhead service	19.1.1 Overhead service	
<p>If you request an overhead connection for an <i>anticipated apparent power demand</i> of 5 MVA or more, including installed load, at <i>medium voltage</i>, the amount you have to pay for the work is based on the <i>detailed cost-of-work calculation</i>.</p> <p>[...]</p>	<p>If you request an overhead connection for an <i>anticipated apparent power demand</i> of 5 MVA or more, including installed load, at <i>medium voltage</i>, the amount you have to pay for the work is based on the <i>detailed cost-of-work calculation</i> <u>in cases where it is not possible to use the prices indicated in Chapter 20 or where your connection request is for work involving particular conditions such as the crossing of a lake or river.</u></p> <p>[...]</p>	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
19.1.2 Underground service	19.1.2 Underground service	
<p>If you request an underground connection for an <i>anticipated apparent power demand</i> of 5 MVA or more, including installed load, at <i>medium voltage</i>, the amount you have to pay for the work is based on the <i>detailed cost-of-work calculation</i>.</p> <p>[...]</p>	<p>If you request an underground connection for an <i>anticipated apparent power demand</i> of 5 MVA or more, including installed load, at <i>medium voltage</i>, the amount you have to pay for the work is based on the <i>detailed cost-of-work calculation</i> <u>in cases where it is not possible to use the prices indicated in Chapter 20 or where your connection request is for work involving particular conditions such as the crossing of a lake or river.</u></p> <p>[...]</p>	
PART VII – COSTS AND CHARGES RELATED TO ELECTRICITY SERVICE	PART VII – COSTS AND CHARGES RELATED TO ELECTRICITY SERVICE	
CHAPTER 20 – COSTS AND CHARGES	CHAPTER 20 – COSTS AND CHARGES	
20.1 General Charges, Flat-Fee Work Prices and Special Metering Charges	20.1 General Charges, Flat-Fee Work Prices and Special Metering Charges	
Table I-B – Prices for Flat-Fee Work	Table I-B – Prices for Flat-Fee Work	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
<p>[...]</p> <p>8 Multiplex with 4 <i>dwelling</i>s or less</p> <p>[...]</p>	<p>[...]</p> <p>8 Multiplex with 4 <i>dwelling</i>s or less</p> <p>[...]</p> <p>[Note de bas de tableau]</p> <p><u>Line 3: These prices include the removal and installation of any support structures, transformers and cutouts.</u></p>	
PART VIII – TERMINOLOGY AND APPLICABLE UNITS OF MEASUREMENT	PART VIII – TERMINOLOGY AND APPLICABLE UNITS OF MEASUREMENT	
CHAPTER 21 – DEFINITIONS, INTERPRETATION ET UNITS OF MEASUREMENT	CHAPTER 21 – DEFINITIONS, INTERPRETATION ET UNITS OF MEASUREMENT	
21.1 Definitions and interprétation	21.1 Definitions and interprétation	
	<p>[...]</p> <p><u><i>apartment building</i>: all or part of a <i>building</i> comprising more than one <i>dwelling</i>;</u></p>	
	<p>[...]</p> <p><u><i>common areas and collective services</i>: areas and services of an <i>apartment building</i>, <i>community residence</i> or <i>rooming house</i> that are used exclusively by the occupants of such <i>apartment building</i>, <i>community residence</i> or <i>rooming house</i>;</u></p>	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
	<p>[...]</p> <p><u>community residence: a private building or part of a private building which is for habitation purposes, contains dwellings or rooms, or both, that are rented or allocated to different occupants, and has common areas and collective services. Also considered to be community residences, for purposes of these conditions of service, are intermediate resources, as defined in the Act respecting health services and social services, that meet the criteria stated in this paragraph;</u></p>	
	<p>[...]</p> <p><u>rooming house: a building or part of a building devoted exclusively to habitation purposes in which lodgings, each of no more than two rooms and not constituting a dwelling, are let to different occupants, as well as common areas and collective services;</u></p> <p>[...]</p>	
SCHEDULES, ILLUSTRATION AND INDEX	SCHEDULES, ILLUSTRATION AND INDEX	
Schedule III – Supply Voltage Conversion	Schedule III – Supply Voltage Conversion	
<p>Compensation for voltage conversion</p> <p>[...]</p> <p>b) The “credit for supply at <i>medium</i> or <i>high voltage</i>” specified in the <i>Rates</i> for 25 kV.</p> <p>This credit applies as of the first complete billing period in which the capacity of the transformers installed and capable of receiving 25-kV electricity allows the <i>customer</i></p>	<p>Compensation for voltage conversion</p> <p>[...]</p> <p>b) The “credit for supply at <i>medium</i> or <i>high voltage</i>” specified in the <i>Rates</i> for 25 kV.</p> <p>This credit applies as of the first complete billing period <u>consumption period</u> in which the capacity of the transformers installed and capable of receiving 25-kV</p>	

CONDITIONS DE SERVICE ÉDITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2018	CONDITIONS DE SERVICE PROPOSITION DU 1 ^{ER} AVRIL 2019	JUSTIFICATIONS DE LA MODIFICATION OU REMARQUES
<p>to use all of the agreed-on <i>available power</i>.</p> <p>[...]</p>	<p>electricity allows the <i>customer</i> to use all of the agreed-on <i>available power</i>.</p> <p>[...]</p> <p><u>f) The cost of the feasibility study paid for by the customer to determine the most appropriate mode of supply, up to a maximum of \$10,000, if applicable.</u></p> <p><u>g) The cost of installing a disconnecting cabinet or disconnecting chamber paid for by the customer, up to a maximum of \$60,000, if applicable.</u></p>	

ANNEXE C :
DOCUMENT
VOTRE ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ



Votre abonnement au service d'électricité

Avec en supplément de l'information
sur les variations de tension
et le processus de plaintes

Notre engagement : toujours mieux vous servir

Vous trouverez, en première partie de cette brochure, un résumé des principales conditions de votre abonnement au service d'électricité. Ces conditions ont été approuvées par la Régie de l'énergie.

Les principaux sujets traités sont :

- la demande d'abonnement ;
- le mesurage et la facturation de votre consommation ;
- les tarifs d'électricité ;
- les frais de service ;
- les modalités de paiement ;
- vos droits et obligations ainsi que ceux d'Hydro-Québec.

En deuxième partie, vous découvrirez des informations sur les variations de tension, la qualité de l'onde et les précautions à prendre pour protéger vos appareils, ainsi que sur les étapes à suivre pour formuler une plainte concernant votre facture d'électricité ou un service fourni par Hydro-Québec.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou un exemplaire du document *Conditions de service*, communiquez avec les Services à la clientèle au numéro indiqué sur votre facture.

Vous pouvez également consulter ce document à hydro.quebec/conditions-de-service.

UTILISEZ VOTRE ESPACE CLIENT POUR :

- **signaler un déménagement ;**
- **mettre à jour vos renseignements personnels (courriel, téléphone, etc.) ;**
- **vous inscrire à la Facture Internet, au Mode de versements égaux ou au Prélèvement automatique ;**
- **consulter le portrait de votre consommation d'heure en heure ;**
- **gérer votre compte, consulter votre facture et conclure une entente de paiement ;**
- **suivre vos demandes de travaux ;**
- **demander le maintien ou l'interruption du service d'électricité pour les unités de location dont vous êtes propriétaire.**

Résumé des principales conditions de service

1. LE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

1.1 Demande d'abonnement

Avant d'emménager à une nouvelle adresse, vous devez faire une demande d'abonnement à Hydro-Québec pour obtenir le service d'électricité. Faites votre demande dès que vous connaissez votre nouvelle adresse, afin d'éviter de vous retrouver sans électricité le jour de votre emménagement.

Vous pouvez faire votre demande en utilisant le libre-service sur notre site Web. Vous pouvez aussi procéder par téléphone si l'abonnement est assujéti à un tarif domestique ou au tarif de petite puissance, et s'il concerne une installation électrique existante.

Veillez noter qu'Hydro-Québec peut exiger que vous fournissiez un dépôt.

Vous devez, entre autres, fournir les renseignements suivants :

- l'adresse où l'électricité doit être fournie, le type d'usage qui y sera fait (résidentiel, commercial, industriel, institutionnel ou agricole) ainsi que l'adresse de facturation (si elle est différente de l'adresse du lieu de consommation);
- votre nom, votre adresse actuelle, et votre numéro de téléphone principal;
- votre statut par rapport à l'adresse où l'électricité sera fournie (propriétaire, locataire, etc.);
- votre numéro d'assurance sociale (NAS) ou, dans le cas d'une entreprise, votre numéro d'entreprise du Québec (NEQ);

- la date à partir de laquelle l'électricité doit être fournie;
- s'il y a lieu, des informations techniques comme la puissance demandée, l'intensité nominale et les types de charges raccordées (éclairage, chauffage, ventilation, etc.);
- votre adresse courriel qui pourrait alors être utilisée pour vous transmettre des informations.

Hydro-Québec confirme par écrit, à chaque responsable de l'abonnement, les caractéristiques de l'abonnement ainsi que le tarif applicable. Vérifiez ces informations ainsi que le numéro du compteur, et signalez toute correction qui devrait être apportée.

Vos renseignements personnels demeurent strictement confidentiels, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1). Seul le responsable de l'abonnement ou son représentant dûment autorisé y a accès.

1.2 Fin de l'abonnement

Vous pouvez mettre fin à un abonnement à un tarif domestique, au tarif de petite puissance ou pour un service temporaire par écrit, notamment au moyen de votre Espace client, ou par téléphone. Votre abonnement prend fin le jour de la réception de la demande ou à une date ultérieure que vous spécifiez à Hydro-Québec.

Pour tout autre type d'abonnement, vous devez présenter un préavis écrit d'au moins 30 jours à Hydro-Québec.

Hydro-Québec peut mettre fin sans préavis au service d'électricité à un lieu de consommation dès que celui-ci est alimenté sans abonnement.

Important – Si vous négligez, lors d'un déménagement, de demander à Hydro-Québec de mettre fin à votre abonnement, celui-ci reste en vigueur et vous continuez d'en être responsable.

1.3 Demande d'alimentation

Pour alimenter une nouvelle installation électrique ou une installation existante qui nécessite préalablement la réalisation de travaux sur le réseau par Hydro-Québec, vous devez faire une demande d'alimentation.

La demande d'alimentation doit être faite par le propriétaire des lieux, son mandataire ou une personne autorisée par ceux-ci, comme un maître électricien.

Votre demande d'alimentation doit indiquer le type de branchement (aérien, souterrain ou aérosouterrain) et inclure le plan de cadastre, le plan d'implantation ou de lotissement du bâtiment et l'emplacement désiré du point de raccordement (si Hydro-Québec le demande).

1.4 Propriétaires d'immeubles locatifs

Si vous êtes propriétaire d'immeubles locatifs, Hydro-Québec vous offre de lui indiquer les lieux de consommation où vous souhaitez maintenir ou non le service d'électricité lorsqu'un de vos locataires met fin à son abonnement. Ce choix peut se faire à partir de votre Espace client ou par téléphone.

2. LA FACTURATION

2.1 Relève du compteur

Pour être en mesure de facturer votre consommation d'électricité, Hydro-Québec installe un compteur communicant qui transmet périodiquement vos données de consommation. Vous pouvez toutefois demander un compteur non communicant en tout temps, si certaines conditions sont remplies. Ce compteur nécessite le déplacement d'un employé d'Hydro-Québec pour faire la relève du compteur, ce qui entraîne des frais mensuels en plus des frais d'installation.

Vos données de consommation sont obtenues selon les fréquences suivantes :

Compteur communicant :

- Abonnement avec énergie facturée : tous les 60 jours environ.

- Abonnement avec puissance et énergie facturées ou selon un tarif à forfait : tous les 30 jours environ.

Tout autre type de compteur :

- Abonnement avec énergie facturée : au moins une fois par année. Vous pouvez aussi faire vous-même la relève du compteur et nous transmettre les données. Pour en savoir plus sur l'autorelève, visitez la page Web www.hydroquebec.com/compteurs-releve.
- Abonnement avec puissance et énergie facturées : tous les 30 jours environ.
- Installation électrique éloignée et difficile d'accès : au moins une fois par année.
- Compteur non accessible pour Hydro-Québec : aucune fréquence minimale applicable.

2.2 Facture d'électricité

Votre facture est établie selon le tarif applicable à votre abonnement, à partir des données de consommation fournies par le compteur. En l'absence de ces données, elle est calculée selon une estimation de votre consommation.

Hydro-Québec vous transmet une facture :

- environ tous les 30 jours si vous êtes inscrit au Mode de versements égaux ou si votre abonnement est à un tarif pour lequel l'énergie et la puissance sont facturées ou à un tarif à forfait ;
- environ tous les 60 jours si votre abonnement est à un tarif pour lequel seule l'énergie est facturée et que vous n'êtes pas inscrit au Mode de versements égaux.

Si plusieurs personnes sont inscrites comme responsables d'un abonnement, chacune de celles-ci peut être tenue responsable du paiement total de la facture en cas de défaut de paiement.

Si vous constatez une erreur sur votre facture, vous devez en aviser immédiatement Hydro-Québec. Le rajustement sera fait, s'il y a lieu, selon les règles établies.

2.3 Tarifs d'électricité

Les tarifs d'électricité d'Hydro-Québec sont approuvés par la Régie de l'énergie et présentés dans un document intitulé *Tarifs d'électricité*, mis à jour le 1^{er} avril de chaque année. Le tarif applicable à un abonnement est déterminé en fonction de l'usage du lieu, c'est-à-dire la principale utilisation qui en est faite : résidence, local commercial, exploitation agricole, etc.

- S'il s'agit d'une résidence, vous êtes admissible à l'un des tarifs domestiques, comme le tarif D.
- Si l'électricité est la source principale de chauffage de votre résidence, mais que vous utilisez un système à combustible comme source d'appoint, vous pourriez être admissible au tarif biénergie (DT).
- S'il s'agit d'une exploitation agricole, vous pourriez être admissible à la gamme des tarifs domestiques ou aux tarifs généraux en fonction du *Cadre de référence en matière de tarification des exploitations agricoles*. Pour plus d'information, visitez le **www.hydroquebec.com/affaires-municipales-regionales/pdf/amr-cadre-reference-upa-hq-fr.pdf**.
- Si le lieu de consommation est utilisé à des fins commerciales, industrielles ou institutionnelles ou pour un service temporaire, vous êtes admissible à l'un des tarifs généraux de petite puissance, de moyenne puissance ou de grande puissance.

Sous réserve de certaines conditions, vous pouvez opter à tout moment pour un autre tarif applicable à votre usage. Vous êtes responsable de choisir le meilleur tarif applicable à votre abonnement.

Pour en savoir plus sur les tarifs ou consulter le document *Tarifs d'électricité*, notamment son chapitre 10, visitez le :

www.hydroquebec.com/tarifs.

2.4 Frais de service

Certains services font l'objet de frais alors que d'autres sont fournis gratuitement. Voici quelques exemples :

- Demande d'abonnement au moyen d'un libre-service : sans frais
- Demande d'abonnement présentée par tout autre moyen : 25 \$
- Chèque avec provision insuffisante : 10 \$
- Intervention :
 - à distance : sans frais
 - au compteur : 140 \$
 - sur le réseau : 360 \$

Des frais s'appliquent également à un raccordement ou à une modification d'un branchement ainsi qu'aux interventions effectuées par Hydro-Québec à la demande du responsable de l'abonnement. Avant d'entreprendre des travaux, renseignez-vous auprès d'Hydro-Québec pour savoir combien il vous en coûtera.

3. LES MODALITÉS DE PAIEMENT

3.1 Délai et modes de paiement

Hydro-Québec doit avoir reçu votre paiement au plus tard le 21^e jour suivant la date de facturation. Hydro-Québec accepte différents modes de paiement :

- **par l'entremise d'une institution financière (comptoir, guichet automatique, service téléphonique ou site Web) ;**
- **par prélèvement automatique ;**
- **par la poste*** ;
- **à partir du site Web d'Hydro-Québec*.**

Si vous ne payez pas le montant total à l'échéance, Hydro-Québec applique des frais d'administration au montant impayé à partir de la date d'échéance de la facture.

* Vous devez tenir compte du délai supplémentaire avant que le paiement soit traité à Hydro-Québec si le paiement est effectué par l'un ou l'autre de ces moyens.

3.2 Mode de versements égaux

Vous pouvez faire une demande d'inscription au Mode de versements égaux (MVE), qui permet de répartir le coût prévu de l'électricité sur une année. Votre montant mensuel à payer (mensualité) est alors établi d'après une estimation de votre consommation à venir.

Vous pouvez vous inscrire au MVE en tout temps, selon certaines conditions. Comme votre consommation peut varier d'une année à l'autre, Hydro-Québec la réévalue chaque année et rajuste votre mensualité au besoin.

Hydro-Québec peut mettre fin à votre inscription au MVE si plus d'une mensualité est impayée.

3.3 Dépôt et garantie de paiement

Hydro-Québec peut exiger un dépôt dans certaines circonstances. Dans ces cas, le montant du dépôt que vous devez fournir correspond à une estimation du montant facturable le plus élevé pour 60 jours consécutifs.

3.4 Retard ou défaut de paiement

Si vous ne pouvez pas payer votre facture dans le délai prévu, vous devez en informer Hydro-Québec sans tarder. Vous pourrez alors demander à Hydro-Québec de vous proposer une entente de paiement qui vous permettra d'échelonner le remboursement de votre dette et le paiement de votre consommation future, s'il y a lieu.

Si vous n'avez pas payé vos factures à l'échéance, Hydro-Québec peut interrompre le service d'électricité après vous avoir transmis un avis de retard, puis un avis d'interruption de service. Dans le cas d'un abonnement de grande puissance très risqué, aucun avis de retard n'est transmis avant l'avis d'interruption.

3.5 Interruption du service par Hydro-Québec

Hydro-Québec peut interrompre le service sans préavis en cas d'urgence ou en cas de vol d'énergie. Le service peut aussi être interrompu à des fins d'entretien ou de modification du réseau, ou encore pour assurer la sécurité du public.

Dans la mesure du possible, les interruptions sont planifiées et ont lieu en période hors pointe. Hydro-Québec s'efforce de vous en informer à l'avance par téléphone ou par écrit.

4. LES DROITS ET OBLIGATIONS

4.1 Compteur et autres équipements d'Hydro-Québec

Vous êtes responsables d'assurer la protection des appareils d'Hydro-Québec, tel le compteur, installés sur les lieux visés par votre abonnement. De plus, vous ne devez pas entraver l'accès au compteur d'électricité. Il est strictement interdit de manipuler le compteur ou d'en briser le sceau. Vous devez signaler toute erreur de mesurage ou défectuosité technique dont vous avez connaissance.

Hydro-Québec doit pouvoir accéder à la propriété où se trouvent ses équipements :

- en tout temps, lorsque la continuité du service d'électricité (par exemple en cas de panne) ou la sécurité l'exigent ;
- entre 8 h et 21 h tous les jours, sauf les dimanches et jours fériés, pour toute autre raison.

Avant de réaliser des travaux ayant pour effet de limiter l'accès à votre propriété et aux équipements, dont le compteur, vous devez obtenir l'autorisation d'Hydro-Québec.

Continuité du service et variations de tension

Hydro-Québec met tout en œuvre pour réduire le plus possible l'éventualité de pannes de courant. Toutefois, de telles pannes peuvent survenir, et Hydro-Québec ne peut être tenue responsable des conséquences qui peuvent en découler.

Pour plus d'information et notamment pour connaître les mesures à prendre avant, pendant et après une panne, rendez-vous au www.hydroquebec.com/pannes.

De même, Hydro-Québec met en application les normes canadiennes afin d'assurer la meilleure stabilité possible de la tension et de la fréquence d'alimentation. Là encore, Hydro-Québec ne peut être tenue responsable des conséquences de variations de tension ou de distorsions de l'onde électrique. Celles-ci peuvent être causées entre autres par :

- des événements météorologiques (verglas, grands vents, orages) ;
- l'utilisation par le client d'un appareil pouvant perturber l'onde électrique ou déclencher un appel de courant soudain.

C'est à vous qu'il revient d'assurer la protection de vos appareils, notamment en utilisant des dispositifs appropriés.

Ce que vous pouvez faire pour protéger vos appareils électroniques :

- Branchez-les sur une multiprise munie d'un dispositif de protection contre les surtensions (parasurtenseur) conforme aux normes CSA ou ULC.
- Débranchez-les durant les orages et les pannes d'électricité.
- Évitez de brancher vos appareils électroniques sur le même circuit qu'un appareil comportant un moteur, comme un réfrigérateur.

Si vous achetez une maison, faites-en inspecter l'installation électrique et la mise à la terre par un maître électricien.

Pour plus d'information, visitez le
www.hydroquebec.com/qualiteonde.

Processus de plainte

Voici comment procéder pour nous faire part d'une insatisfaction concernant votre facture d'électricité ou un service fourni par Hydro-Québec.

Étape 1. Communiquez d'abord avec nos Services à la clientèle. Vous pouvez notamment utiliser le formulaire Web prévu à cet effet ou téléphoner au numéro indiqué sur votre facture.

Étape 2. Si la solution qui vous est proposée à l'étape 1 ne vous satisfait pas, écrivez au Service des plaintes au moyen du formulaire Web prévu à cet effet (www.hydroquebec.com, section Nous joindre) ou par la poste, à l'adresse suivante :

**Hydro-Québec
Service des plaintes
C. P. 11731, succursale Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 6R2**

Décrivez la situation et expliquez pourquoi vous n'êtes pas d'accord avec la solution qu'on vous a proposée. Indiquez vos coordonnées et votre numéro de compte tel qu'il figure sur votre facture d'électricité. Au besoin, un représentant de nos Services à la clientèle peut vous aider à formuler votre plainte.

Étape 3. Si vous êtes en désaccord avec la décision du Service des plaintes, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte. Si votre plainte concerne une entente de paiement, adressez-vous au chef – Plaintes et réclamations en appel.

Consultez la procédure complète au
[www.hydroquebec.com/nous-joindre/
plaintes-et-reclamations.html](http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html).

Nous joindre

www.hydroquebec.com

Facturation et service à la clientèle

- Région de Montréal : 514 385-7252
- Ailleurs au Québec : 1 888 385-7252
ou numéro indiqué sur votre facture
- Partout : comptes Facebook et Twitter

Pannes et bris (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)

- 1 800 790-2424

Note : En cas de divergence entre le présent document et les *Conditions de service* d'Hydro-Québec, telles qu'elles ont été établies par la Régie de l'énergie, ce sont toujours ces dernières qui ont préséance.



Hydro-Québec

Coordonné par la direction – Communication-marketing
pour la direction – Affaires réglementaires
et conditions de service

Dépôt légal – 3^e trimestre 2018

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-81281-4

This publication is also available in English.

