2019

Conditions de service

Édition du 1er avril 2019

hydro quebec .com

Conditions de service d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité, édition du 1er avril 2019

Approuvées par la Régie de l'énergie dans sa décision D-2019-037.

La Régie de l'énergie a la compétence exclusive de fixer ou de modifier, à la suite d'audiences publiques, les conditions de service d'Hydro-Québec. Pour plus de renseignements sur son rôle et son mandat, consultez son site Web, au **www.regie-energie.qc.ca**. La *Loi sur la Régie de l'énergie* est également accessible au **www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/R-6.01**.

Le présent texte des *Conditions de service* remplace le texte des *Conditions de service* en vigueur le 1er avril 2018 en vertu de la décision D-2018-015 de la Régie de l'énergie.

L'emploi du mot « vous » pour désigner le *client* vise l'allégement du texte de la présente publication.

Si vous êtes en désaccord avec l'application des dispositions du présent document par Hydro-Québec, vous pouvez formuler une plainte auprès d'elle selon la procédure d'examen des plaintes établie par Hydro-Québec et approuvée par la Régie de l'énergie en vertu de la décision D-2018-172 du 26 novembre 2018, dossier R-3964-2016. Si vous êtes en désaccord avec la décision rendue par Hydro-Québec à l'égard de votre plainte, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner celle-ci, selon les dispositions du chapitre 7 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (articles 86 à 101).

Les procédures d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec sont jointes aux présentes *Conditions de service*.

Dans ce document, les prix et frais auxquels Hydro-Québec fait référence, mis entre guillemets, sont présentés dans le chapitre 20, tandis que les termes en italique sont définis dans le chapitre 21. Une version électronique du présent document et des procédures d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec sont accessibles sur le site Web d'Hydro-Québec, au **www.hydroquebec.com/conditions-de-service**.

Table des matières

PARTIE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

CHAPITRE 1

Champ d'application 9

1.1 Champ d'application 9

1.2 Demande d'alimentation pour des installations électriques en haute tension ou en moyenne tension de plus de 260 A 9

PARTIE II – ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

CHAPITRE 2

Demande d'abonnement au service d'électricité 11

2.1 Demande d'abonnement 11

2.2 Début de l'abonnement 12

2.3 Interdiction de bénéficier de l'électricité sans abonnement 12

2.4 Abonnement dont plusieurs clients sont responsables 12

CHAPITRE 3

Mesurage de l'électricité 12

3.1 Appareillage de mesure fourni par Hydro-Québec 12

3.2 Mesurage par un compteur non communicant 12

3.2.1 Demande de compteur non communicant 12

3.2.2 Installation d'un compteur communicant en cours d'abonnement 14

3.2.3 Demande de compteur communicant 14

CHAPITRE 4

Facturation 14

4.1 Données de consommation utilisées pour établir la facture 14

4.1.1 Obtention des données de consommation 14

4.1.2 Facturation à partir d'une estimation de la consommation 15

4.2 Transmission des factures 16

4.2.1 Fréquence de transmission 16

4.2.2 Modalités applicables dans le cas d'une facture transmise en retard 16

4.3 Paiement des factures et frais pour défaut de paiement ou pour provision insuffisante 16

4.3.1 Montant à payer et délai de paiement 16

4.3.2 Responsabilité du paiement des factures 16

4.3.3 Modes de paiement acceptés ... 17
4.3.4 En cas de défaut de paiement ... 17
4.3.5 En cas de provision insuffisante ... 18
4.4 Facturation selon le Mode de versements égaux ... 18
4.5 Correction de la facture ... 19

CHAPITRE 5
Fin de l'abonnement (résiliation) ... 21
5.1 Modalités de résiliation de l'abonnement ... 21
5.1.1 Résiliation à la demande du responsable de l'abonnement ... 21
5.1.2 Résiliation de l'abonnement par Hydro-Québec ... 22
5.2 Modalités liées au maintien du service d'électricité ... 22
5.2.1 Maintien ou refus du service d'électricité à la demande du propriétaire d'un immeuble ... 22
5.3 Interruption du service d'électricité à la demande d'un propriétaire ... 24

CHAPITRE 6
Dépôt de garantie ... 24
6.1 Situations dans lesquelles Hydro-Québec peut exiger un dépôt ... 24
6.1.1 Dépôt exigé pour les abonnements à des fins d'usage domestique ... 24
6.1.2 Dépôt exigé pour les abonnements à des fins d'usage autre que domestique ... 25
6.1.2.1 Évaluation du niveau de risque de crédit du client pour les abonnements à des fins d'usage autre que domestique ... 25
6.1.3 Dépôt exigé dans le cas d'une interruption du service d'électricité pour défaut de paiement ... 26
6.2 Montant du dépôt et mode de paiement ... 26
6.3 Intérêts sur le dépôt ... 26
6.4 Utilisation du dépôt par Hydro-Québec ... 26
6.5 Conservation du dépôt et remboursement ... 27

CHAPITRE 7
Interruption et rétablissement du service d'électricité ... 27
7.1 Refus ou interruption du service d'électricité par Hydro-Québec ... 27
7.1.1 Cas d'interruption du service d'électricité sans avis ... 27
7.1.2 Cas d'interruption du service d'électricité avec avis ... 28
7.1.3 Maintien ou rétablissement du service d'électricité en période d'hiver ... 29
7.2 Avis transmis au client avant l'interruption du service d'électricité ... 29
7.2.1 Avis de retard de paiement ... 29
7.2.2 Avis d'interruption du service d'électricité ... 29
7.2.3 Avis transmis si l'accès aux installations d'Hydro-Québec est contrôlé par un tiers ou que l'interruption touche d'autres clients dans le cadre d'une conversion de tension ... 30
7.3 Frais découlant d'une interruption du service d'électricité ... 30

PARTIE III – DEMANDES D'ALIMENTATION

CHAPITRE 8

Présentation d'une demande d'alimentation et détermination des travaux inclus dans le service de base 31

8.1 Demande d'alimentation 31

8.2 Critères d'application du service de base au branchement du distributeur 33

8.2.1 Cas où le service de base est applicable au branchement du distributeur 33

8.2.2 Éléments inclus dans le service de base pour un branchement du distributeur 33

8.2.3 Méthode d'établissement de la longueur du branchement du distributeur 34

8.2.4 Cas où le branchement du distributeur n'est pas fourni 34

8.2.5 Cas où le branchement est fourni par le client (branchement du client) 34

8.3 Critères d'application du service de base au prolongement d'une ligne de distribution 35

8.3.1 Prolongement d'une ligne de distribution aérienne (demande d'alimentation inférieure à 5 MVA, y compris la puissance installée) 35

8.3.2 Prolongement d'une ligne de distribution souterraine (demande d'alimentation inférieure à 5 MVA, y compris la puissance installée) 35

8.4 Critères d'application du service de base à la modification d'une ligne de distribution 36

8.4.1 Modification d'une ligne de distribution aérienne (demande d'alimentation inférieure à 5 MVA, y compris la puissance installée) 36

8.4.2 Modification d'une ligne de distribution souterraine (demande d'alimentation inférieure à 5 MVA, y compris la puissance installée) 36

8.5 Travaux de sécurisation du réseau 37

CHAPITRE 9

Calcul du montant à payer pour les travaux non inclus dans le service de base 37

9.1 Méthodes de calcul du coût des travaux 37

9.1.1 Coûts et frais supplémentaires 37

9.1.2 Application de la méthode du calcul détaillé du coût des travaux 38

9.2 Calcul du montant à payer pour les travaux relatifs à un branchement du distributeur 38

9.2.1 Branchement du distributeur aérien 38

9.2.2 Branchement du distributeur souterrain 39

9.3 Calcul du montant à payer pour les travaux relatifs à la modification d'un branchement du distributeur 39

9.3.1 Modification, déplacement ou remplacement d'un branchement du distributeur aérien 40

9.3.2 Modification, déplacement ou remplacement d'un branchement du distributeur souterrain 40

9.4 Calcul du montant à payer pour les travaux relatifs au prolongement d'une ligne de distribution 40

9.4.1 Prolongement d'une ligne de distribution aérienne 40

9.4.2 Prolongement d'une ligne de distribution souterraine pour un projet résidentiel dont les équipements de transformation et de sectionnement ne sont pas enfouis 41

9.4.3 Prolongement d'une ligne de distribution souterraine pour tout autre projet 42

9.5 Calcul du montant à payer pour les travaux relatifs à la modification d'une ligne de distribution 42
9.5.1 Modification d'une ligne de distribution aérienne 43
9.5.2 Modification d'une ligne de distribution souterraine 43
9.6 Calcul du montant à payer pour faire déplacer une ligne de distribution existante 43
9.7 Autres montants à payer 43
9.7.1 Coût d'un équipement de mesurage en moyenne tension pour une installation de petite puissance 43
9.7.2 Équipements optionnels et ligne de relève 43
9.7.3 Installation électrique d'une puissance inférieure à 2 kW 44
9.7.3.1 Puissance à facturer inférieure à 2 kW 45
9.7.4 Alimentation temporaire 45
9.7.5 Frais spéciaux de raccordement à un réseau autonome 45
9.7.6 Travaux de sécurisation du réseau 45

CHAPITRE 10
Traitement des demandes d'alimentation 46
10.1 Traitement d'une demande d'alimentation selon les travaux à effectuer 46
10.1.1 Interventions simples 46
10.1.2 Travaux mineurs 47
10.1.3 Travaux majeurs 48
10.1.4 Prix applicables 49
10.1.5 Modalités de paiement 49
10.1.6 Abandon d'une demande d'alimentation 50
10.2 Engagements du client pour une installation électrique inférieure à 5 MVA, y compris la puissance installée 51
10.3 Garantie financière pour une installation électrique de 1 000 kW ou plus en moyenne tension 52
10.4 Remboursement pour l'ajout d'une installation électrique sur une ligne de distribution 53
10.5 Crédit pour usage en commun 54

PARTIE IV – DROITS ET OBLIGATIONS D'HYDRO-QUÉBEC ET DE SES CLIENTS

CHAPITRE 11
Communication d'information 55
11.1 Information sur les conditions de service 55
11.2 Modes de communication entre Hydro-Québec et ses clients 55
11.3 Information relative à l'abonnement ou à la facturation 56
11.4 Notifications en cas de défectuosité technique 56
11.5 Clients alimentés en moyenne tension ou en haute tension 56
11.6 Obligation d'Hydro-Québec relativement aux activités promotionnelles 57

CHAPITRE 12
Qualité et continuité du service d'électricité d'Hydro-Québec 57
12.1 Exploitation du réseau de distribution d'électricité 57
12.2 Responsabilité limitée d'Hydro-Québec 57
12.3 Protection contre les incidents électriques 57
12.4 Absence de garantie 58

CHAPITRE 13
Utilisation de l'électricité et raccordement d'équipements 58
13.1 Revente d'électricité 58
13.2 Utilisation inappropriée de l'électricité 58
13.3 Intervention du client sur les équipements d'Hydro-Québec 58
13.4 Manipulation de l'installation électrique ou de l'appareillage de mesure 59
13.5 Utilisation par Hydro-Québec des circuits de télécommunications du client 59
13.6 Points de mesurage de l'électricité 59
13.6.1 Abonnement et mesurage distincts pour chaque point de livraison 59
13.6.2 Mesurage global dans un immeuble 59
13.6.3 Mesurage de l'électricité dans les immeubles collectifs d'habitation, les résidences communautaires et les maisons de chambres à louer 59
13.7 Appareillage de mesure fourni par Hydro-Québec 60
13.8 Transformateurs de mesure appartenant au client 60
13.9 Actions nécessitant une autorisation préalable 61

CHAPITRE 14
Propriété des installations et équipements et droit d'accès 61
14.1 Propriété des installations et des équipements 61
14.2 Installation des équipements 61
14.3 Accès d'Hydro-Québec à ses installations 62
14.4 Respect des normes de dégagement 63
14.5 Sécurité des personnes et protection des biens 63

PARTIE V – CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

CHAPITRE 15
Modalités d'alimentation 65
15.1 Livraison de l'électricité par Hydro-Québec 65
15.1.1 Fréquence et tension d'alimentation 65
15.1.2 Limites et conditions liées à l'alimentation 65
15.1.3 Alimentation directement de la ligne de distribution ou à partir d'un poste distributeur 65
15.1.4 Utilisation d'un poste distributeur 65

15.2 Exigences techniques du client 66
15.2.1 Installation électrique du client 66
15.2.2 Révision de la puissance disponible autorisée 66
15.2.3 Alimentation par plus d'une ligne de distribution 66
15.2.4 Alimentation par une ligne de distribution souterraine moyenne tension 66
15.2.5 Protection pour groupe électrogène 67
15.2.6 Raccordement d'un équipement de production d'électricité 67
15.2.7 Coordination des appareils de protection 67
15.2.8 Obligations du client relativement au facteur de puissance 67
15.2.9 Obligations du client relativement à un appel brusque de courant 68
15.3 Dépassement de la limite de courant maximal appelé 68

CHAPITRE 16
Tensions d'alimentation 69
16.1 Alimentation en basse tension 69
16.1.1 Tensions d'alimentation offertes 69
16.1.2 Conversion de la tension 600 V, 3 fils 69
16.2 Alimentation en moyenne tension 69
16.2.1 Limite de courant pour l'alimentation triphasée en moyenne tension 69
16.2.2 Équipements installés en vue d'une conversion de l'alimentation à 25 kV 69
16.2.3 Conversion de la tension de la ligne d'alimentation à 25 kV 70

PARTIE VI – CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE

CHAPITRE 17
Niveau de risque de crédit des clients de grande puissance 73
17.1 Portée 73
17.2 Évaluation du niveau de risque de crédit du client 73
17.2.1 Établissement du niveau de risque à partir des cotes d'agences de notation 73
17.2.2 Établissement du niveau de risque selon la cote attribuée par Hydro-Québec 74
17.2.3 Révision de la cote de crédit attribuée par Hydro-Québec 74
17.3 Modalités spécifiques aux abonnements risqués ou très risqués 74
17.3.1 Avis transmis au client 75
17.3.2 Délai de paiement pour un abonnement risqué 75
17.3.3 Dépôt ou garantie de paiement 75
17.3.4 Fréquence de paiement pour un abonnement très risqué 76
17.3.5 Cessation d'application des modalités spéciales 76

CHAPITRE 18

Critères d'établissement d'une cote de crédit par Hydro-Québec 76

18.1 Méthode utilisée par Hydro-Québec pour établir la cote de crédit 76

18.1.1 Grille utilisée par Hydro-Québec pour établir la cote de crédit 76

18.1.2 Définitions des critères d'évaluation 78

CHAPITRE 19

Modes d'alimentation pour la clientèle de grande puissance 80

19.1 Demande d'alimentation de 5 MVA ou plus en moyenne tension, y compris la puissance installée 80

19.1.1 Alimentation en aérien 80

19.1.2 Alimentation en souterrain 80

19.2 Engagements du client pour 5 MVA ou plus en moyenne tension, y compris la puissance installée 81

PARTIE VII – GRILLE DES FRAIS ET PRIX LIÉS AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

CHAPITRE 20

Frais et prix 83

20.1 Frais généraux, prix des interventions simples et frais spéciaux de mesurage 83

Tableau I-A – Frais généraux 83

Tableau I-B – Prix des interventions simples 84

Tableau I-C – Frais spéciaux de mesurage 85

20.2 Structure de prix des travaux mineurs et majeurs pour le prolongement et la modification du réseau 85

Tableau II-A – Prix du branchement en aérien 85

Tableau II-B – Prix par mètre pour le prolongement d'une ligne aérienne 86

Tableau II-C – Prix des travaux en aérien 87

Tableau II-D – Prix des équipements en aérien 88

Tableau II-E – Prix unitaires pour un projet résidentiel en souterrain 89

Tableau II-F – Prix pour l'assemblage d'une section de câble pour un branchement en basse tension en souterrain 90

Tableau II-G – Prix des liaisons aérosouterraines 90

Tableau II-H – Prix pour l'assemblage d'une section de câble en souterrain – Tirage du câble et jonction 91

Tableau II-I – Prix par mètre de câble en souterrain 92

Tableau II-J – Prix des transformateurs en souterrain 93

Tableau II-K – Prix des équipements de sectionnement en souterrain 95

Tableau II-L – Prix liés à une alimentation temporaire 96

Tableau II-M – Allocation monétaire, taux et coût du capital prospectif 97

PARTIE VIII – TERMINOLOGIE ET UNITÉS DE MESURE APPLICABLES

CHAPITRE 21
Définitions, interprétation et unités de mesure 99
21.1 Définitions et interprétation 99
21.2 Unités de mesure 105

LISTE DES ANNEXES, ILLUSTRATION ET INDEX

Annexe I
Renseignements requis du client 107

Annexe II
Organismes publics et institutions financières 109

Annexe III
Conversion de la tension d'alimentation 110

Annexe IV
Grille de calcul du coût des travaux 112

Annexe V
Méthode de calcul du montant à payer pour le prolongement ou la modification d'une ligne de distribution souterraine 114

Illustration
Illustration des composants du réseau de distribution d'électricité 118

Index 119

6.5 Conservation du dépôt et remboursement

Période de conservation	a) Dans le cas d'un *abonnement* pour *usage domestique*, Hydro-Québec peut conserver votre dépôt pour une période de 24 *mois*. Si, au cours de cette période, vous avez payé au moins une facture d'électricité après l'échéance, Hydro-Québec peut reporter le remboursement de votre dépôt et le conserver pendant une nouvelle période de 24 *mois*. b) Dans le cas d'un *abonnement* pour usage autre que domestique, Hydro-Québec peut conserver votre dépôt pour une période de 48 *mois*. Si, dans les 24 derniers *mois* de cette période, l'une des situations suivantes est constatée, Hydro-Québec peut reporter le remboursement de votre dépôt et le conserver pendant une nouvelle période d'au plus 48 *mois* : • vous avez payé au moins une facture d'électricité après l'échéance ; • votre *abonnement* est toujours considéré comme étant *risqué* ou *très risqué*.

Délai de remboursement	Votre dépôt est remboursé dans les 60 *jours* suivant l'expiration de la période de conservation.

Mode de remboursement	Lorsque votre dépôt est remboursé, les intérêts sur celui-ci sont calculés jusqu'à la date du remboursement et sont payables à cette date. Lorsqu'Hydro-Québec vous rembourse votre dépôt et les intérêts courus, elle applique un crédit à votre compte ou, si vous en faites la demande, vous fait parvenir le remboursement par la poste.

CHAPITRE 7

Interruption et rétablissement du service d'électricité

7.1 Refus ou interruption du service d'électricité par Hydro-Québec

Hydro-Québec peut refuser ou interrompre le *service d'électricité* à un *lieu de consommation* donné dans les cas mentionnés dans les articles 7.1.1 et 7.1.2, sauf s'il s'agit d'un cas prévu à l'article 20 de la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* (RLRQ, chapitre M-37).

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

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

a) Le *lieu de consommation* est alimenté sans *abonnement*.

b) L'*installation électrique* a été raccordée au *réseau de distribution d'électricité* sans l'autorisation d'Hydro-Québec.

c) Il y a danger pour la sécurité des personnes ou des biens.

d) Un organisme fédéral, provincial ou municipal compétent, notamment un corps de police ou un service de sécurité incendie, le demande ou l'ordonne.

e) Il y a manipulation ou dérangement de l'*appareillage de mesure* ou de tout autre appareillage d'Hydro-Québec, entrave au *service d'électricité* ou contravention à l'article 13.4.

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

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

a) Vous êtes en *défaut de paiement*.

b) Les représentants d'Hydro-Québec n'ont pas accès aux installations (article 14.3).

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

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

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

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

g) Vous n'utilisez pas l'électricité conformément aux exigences relatives aux éléments suivants :
   - la revente d'électricité (article 13.1) ;
   - le raccordement d'un équipement en *amont* de l'*appareillage de mesure* d'Hydro-Québec (article 13.8) ;
   - les caractéristiques techniques de l'*installation électrique* (article 15.2.1) ;
   - la *puissance disponible* (article 15.2.2).

h) L'*installation électrique*, ce qui inclut notamment l'équipement de production raccordé au *réseau de distribution d'électricité* et exploité en parallèle de celui-ci, n'est pas conforme aux *exigences techniques* des présentes conditions de service ou, malgré la demande d'Hydro Québec, les causes de perturbation du réseau ne sont pas éliminées.

i) 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.

7.1.3 Maintien ou rétablissement du service d'électricité en période d'hiver

Entre le 1er décembre et le 31 mars inclusivement, pour une résidence principale que vous occupez et dont le système de chauffage requiert l'électricité, si un des paragraphes a) à d) de l'article 7.1.2 s'applique à votre situation, Hydro-Québec, selon le cas :

a) n'interrompt pas le *service d'électricité* ni ne refuse de vous le fournir ;

b) rétablit le *service d'électricité* à votre demande. Les frais prévus à l'article 7.3 sont facturés, s'il y a lieu.

7.2 Avis transmis au client avant l'interruption du service d'électricité

Avant d'interrompre l'alimentation électrique d'un *lieu de consommation* dans les cas indiqués dans l'article 7.1.2, Hydro-Québec doit vous transmettre les avis requis.

7.2.1 Avis de retard de paiement

Si vous n'avez pas payé votre facture à l'échéance et qu'Hydro-Québec a l'intention d'interrompre le *service d'électricité*, elle vous transmet un avis de retard pour vous informer de l'éventualité d'une interruption de service en respectant les délais suivants :

Abonnement* à des fins d'*usage domestique	L'avis de retard vous est transmis au moins 16 *jours* avant l'envoi par Hydro-Québec de l'avis d'interruption prévu à l'article 7.2.2.

***Abonnement* à des fins d'usage autre que domestique**	L'avis de retard vous est transmis au moins 9 *jours* avant l'envoi par Hydro-Québec de l'avis d'interruption prévu à l'article 7.2.2, sauf dans le cas d'un *abonnement* de *grande puissance très risqué*, pour lequel aucun avis de retard n'est requis.

7.2.2 Avis d'interruption du service d'électricité

Lorsqu'Hydro-Québec décide d'interrompre le *service d'électricité* dans l'un ou l'autre des cas prévus à l'article 7.1.2, elle doit vous transmettre un avis d'interruption. Si vous ne payez pas votre facture à l'échéance, le délai prévu à l'article 7.2.1 doit être écoulé avant que cet avis vous soit transmis.

Transmission d'un avis d'interruption	L'avis d'interruption doit vous être transmis *par écrit* au moins 9 *jours* avant l'interruption du service.

Période de validité de l'avis d'interruption	L'avis d'interruption est valide pour une période de 45 *jours* à compter de la date de sa transmission. Hydro-Québec est alors autorisée à interrompre le *service d'électricité* après le délai de 9 *jours* mentionné précédemment et jusqu'à 45 *jours* après la date de sa transmission.

Avant d'interrompre le *service d'électricité* pour *défaut de paiement*, Hydro-Québec vous propose une *entente de paiement*, si vous en faites la demande.

Si vous êtes en *défaut de paiement*, Hydro-Québec peut interrompre le *service d'électricité* pour tous vos *abonnements*.

7.2.3 Avis transmis si l'accès aux installations d'Hydro-Québec est contrôlé par un tiers ou que l'interruption touche d'autres clients dans le cadre d'une conversion de tension

Si Hydro-Québec décide d'interrompre le *service d'électricité*, mais qu'elle ne peut pas accéder à ses installations, conformément à l'article 14.3, et que cet accès est contrôlé par un tiers, elle transmet *par écrit* à ce tiers un avis de 30 *jours* de son intention d'interrompre le *service d'électricité*, en vous mettant en copie conforme.

Si Hydro-Québec décide d'interrompre le *service d'électricité* parce que 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, et que cette interruption touche également d'autres *clients*, elle transmet *par écrit* à ces *clients* un avis d'au moins 60 *jours* de son intention d'interrompre le *service d'électricité*, en vous mettant en copie conforme.

Dans les deux cas, une fois le délai écoulé, Hydro-Québec peut vous transmettre l'avis d'interruption du *service d'électricité* prévu à l'article 7.2.2, et par la suite interrompre le service.

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

Pour l'interruption du *service d'électricité*	Le *service d'électricité* est rétabli après que vous avez remédié à la situation ayant motivé l'interruption, et Hydro-Québec vous facture les « frais d'intervention » applicables indiqués dans le tableau I-A du chapitre 20 dans tous les cas d'interruption prévus à l'article 7.1, à l'exception des cas suivants : a) Le *lieu de consommation* est alimenté sans *abonnement*. b) Il y a danger pour la sécurité des personnes ou des biens. c) Un organisme fédéral, provincial ou municipal compétent, notamment un corps de police ou un service de sécurité incendie, demande que soit interrompue l'alimentation électrique.

Pour le rétablissement du *service d'électricité* en dehors des *heures normales*	Si le rétablissement du *service d'électricité* nécessite un déplacement et que vous exigez qu'il soit effectué en dehors des *heures normales de travail*, Hydro-Québec vous facture le coût du rétablissement selon le *calcul détaillé du coût des travaux*, duquel sont déduits les « frais d'intervention » déjà facturés, s'il y a lieu.

11.6 Obligation d'Hydro-Québec relativement aux activités promotionnelles

Hydro-Québec peut réaliser des activités promotionnelles relatives aux modalités décrites dans les chapitres 2 et 4 des *Conditions de service*, si ces activités sont temporaires, s'appliquent à l'ensemble de la clientèle ou à divers groupes de *clients* et visent à réduire les montants payables par les *clients* en vertu des chapitres précités.

Hydro-Québec rend compte de ces activités promotionnelles à la Régie de l'énergie, selon les instructions données par celle-ci.

CHAPITRE 12

Qualité et continuité du service d'électricité d'Hydro-Québec

12.1 Exploitation du réseau de distribution d'électricité

Hydro-Québec vous fournit l'électricité sous réserve des interruptions pouvant résulter d'une situation d'urgence, d'un accident, d'un bris d'équipement ou du déclenchement de l'appareillage de protection du réseau.

Hydro-Québec peut interrompre en tout temps le *service d'électricité* aux fins de l'entretien, de la réparation, de la modification ou de la gestion de son réseau ou à des fins d'utilité publique ou de sécurité.

12.2 Responsabilité limitée d'Hydro-Québec

Hydro-Québec ne garantit pas le maintien à un niveau stable de la tension et de la fréquence, ni la continuité du service et de la livraison de l'électricité.

Hydro-Québec ne peut être tenue responsable de tout dommage matériel causé par une ou plusieurs variations ou pertes de tension ou de fréquence, interruptions de service pratiquées conformément aux présentes conditions de service ou défauts de livrer l'électricité sauf en cas de faute intentionnelle ou lourde.

Hydro-Québec ne peut être tenue responsable des préjudices résultant d'une *tension de fourniture en régime permanent* qui n'excède pas les limites suivantes :

a) si l'électricité est fournie en *basse tension* ou en *moyenne tension*, selon la norme CAN3-C235-F83 (C2015) ;

b) si l'électricité est fournie en *haute tension*, un écart pouvant aller jusqu'à plus ou moins 10 % par rapport à la tension nominale de fourniture.

12.3 Protection contre les incidents électriques

Vous êtes responsable de vous prémunir contre les variations ou pertes de tension, les variations de fréquence et les mises à la terre accidentelles, et notamment de voir à ce que votre *installation électrique* et les appareils électriques que vous utilisez soient protégés contre de telles situations.

CHAPITRE 21

Définitions, interprétation et unités de mesure

21.1 Définitions et interprétation

Aux fins des présentes conditions de service, on entend par :

abonnement : tout contrat conclu entre un *client* et Hydro-Québec pour le *service d'électricité* fourni à un *lieu de consommation* ;

abonnement risqué : un *abonnement* à des fins d'usage autre que domestique dont est responsable un *client* auquel a été attribuée une cote de crédit correspondant à la colonne « Risqué » des tableaux présentés dans les articles 17.2.1 et 17.2.2 ;

abonnement très risqué : un *abonnement* à des fins d'usage autre que domestique dont est responsable un *client* auquel a été attribuée une cote de crédit correspondant à la colonne « Très risqué » des tableaux présentés dans les articles 17.2.1 et 17.2.2 ;

alimentation temporaire : l'alimentation d'une *installation électrique* dont la durée d'exploitation prévue est de 5 ans ou moins et dont Hydro-Québec prévoit une cessation définitive des activités. L'alimentation de certaines *installations électriques* telles que les chantiers de construction et les cirques itinérants est toujours considérée comme temporaire, même si elle dure plus de 5 ans ;

amont : le côté d'un circuit électrique d'où provient l'*énergie*. Par exemple, la *ligne de distribution* se trouve en amont du *lieu de consommation* ;

appareillage de mesure : le compteur d'électricité, le transformateur de courant, le transformateur de tension, l'indicateur, l'appareil auxiliaire d'enregistrement, l'appareil auxiliaire de commande, la boîte à bornes d'essai, le câblage, les liens de communication et tout autre dispositif appartenant à Hydro-Québec et qu'elle utilise pour le mesurage de l'électricité ;

aval : le côté d'un circuit électrique vers lequel transite l'*énergie*. Par exemple, le *lieu de consommation* se trouve en aval de la *ligne de distribution* ;

basse tension : toute tension nominale entre phases n'excédant pas 750 V ;

bâtiment : toute construction qui n'est pas en contact avec une autre construction, sauf une maison ou un commerce qui est jumelé ou en rangé, chacun étant alors considéré comme un bâtiment ;

branchement du client : la partie de l'*installation électrique* du *client* qui couvre la distance entre le *coffret de branchement* ou le *poste client*, selon le cas, et le *point de raccordement* au *réseau de distribution d'électricité* ;

branchement du distributeur : la partie du *réseau de distribution d'électricité* qui couvre la distance entre le *point de branchement sur la ligne* et le *point de raccordement* qui alimente un seul *bâtiment* ;

calcul détaillé du coût des travaux : la méthode du calcul du coût des travaux, présentée dans l'article 9.1.2, qui réfère à la grille de calcul de l'annexe IV ;

chambre annexe : tout *ouvrage civil* rattaché ou incorporé à un *bâtiment* au moyen d'un mur mitoyen pour constituer un *bâtiment* distinct destiné à l'installation d'un *poste distributeur* ;