



2019

Conditions de service

Édition du 1^{er} avril 2019

hydro
quebec
.com

6.5 Conservation du dépôt et remboursement

<p>Période de conservation</p>	<p>a) Dans le cas d'un <i>abonnement pour usage domestique</i>, Hydro-Québec peut conserver votre dépôt pour une période de <i>24 mois</i>. 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 <i>24 mois</i>.</p> <p>b) Dans le cas d'un <i>abonnement pour usage autre que domestique</i>, Hydro-Québec peut conserver votre dépôt pour une période de <i>48 mois</i>.</p> <p>Si, dans les <i>24 derniers mois</i> 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 <i>48 mois</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • vous avez payé au moins une facture d'électricité après l'échéance ; • votre <i>abonnement</i> est toujours considéré comme étant <i>risqué</i> ou <i>très risqué</i>.
<p>Délai de remboursement</p>	<p>Votre dépôt est remboursé dans les <i>60 jours</i> suivant l'expiration de la période de conservation.</p>
<p>Mode de remboursement</p>	<p>Lorsque votre dépôt est remboursé, les intérêts sur celui-ci sont calculés jusqu'à la date du remboursement et sont payables à cette date.</p> <p>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.</p>

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 1^{er} 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 <i>16 jours</i> 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 <i>9 jours</i> avant l'envoi par Hydro-Québec de l'avis d'interruption prévu à l'article 7.2.2, sauf dans le cas d'un <i>abonnement de grande puissance très risqué</i> , 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 <i>par écrit</i> au moins <i>9 jours</i> avant l'interruption du service.
Période de validité de l'avis d'interruption	L'avis d'interruption est valide pour une période de <i>45 jours</i> à compter de la date de sa transmission. Hydro-Québec est alors autorisée à interrompre le <i>service d'électricité</i> après le délai de <i>9 jours</i> mentionné précédemment et jusqu'à <i>45 jours</i> 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.