

**MODIFICATIONS AUX  
CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ**



**TABLE DES MATIÈRES**

<b>1. PRÉCISIONS DANS LE CONTEXTE DE L'IMPLANTATION DE L'INFRASTRUCTURE DE MESURAGE AVANCÉE.....</b>	<b>5</b>
1.1. FRÉQUENCE DE RELÈVE ET MESURAGE DE L'ÉLECTRICITÉ .....	5
1.1.1. <i>Modifications aux CDSÉ.....</i>	6
<b>2. MODIFICATIONS RELATIVES AU MODE DE VERSEMENTS ÉGAUX (MVÉ) .....</b>	<b>8</b>
2.1. SITUATION ACTUELLE .....	8
2.1.1. <i>Le mode de versements égaux et les règles de fonctionnement.....</i>	8
2.1.2. <i>Clientèle actuelle .....</i>	9
2.1.3. <i>Révision annuelle - fin de l'entente en cours.....</i>	9
2.2. PROPOSITIONS .....	10
2.2.1. <i>Modification du nom du service.....</i>	10
2.2.2. <i>Estimation (projection) de la consommation – nouvelle construction ou vacant .</i>	10
2.2.3. <i>Révision intermédiaire au cours de l'entente .....</i>	11
2.3. MODIFICATIONS DEMANDÉES .....	12
<b>3. NOUVEL ARTICLE PERMETTANT LA RÉALISATION DE PROJETS PILOTES SUR DE NOUVELLES ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES .....</b>	<b>13</b>
3.1. NOUVELLE DISPOSITION : ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES .....	14
3.2. PROJETS ENVISAGÉS .....	14
3.3. MÉCANISME DE SUIVI .....	14
<b>4. NOUVEAUX PRIX FORFAITAIRES POUR CERTAINES INTERVENTIONS LIÉES À L'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE .....</b>	<b>15</b>
4.1. NOUVELLES INTERVENTIONS À COÛTS FORFAITAIRES .....	15
4.2. INTERVENTIONS CIBLÉES .....	16
4.2.1. <i>Alimentation temporaire en souterrain de 200 A à la tension monophasée 120/240 V.....</i>	17
4.2.2. <i>Alimentation temporaire en aérien de 200 A avec modification temporaire, à la tension monophasée 120/240 V.....</i>	17
4.2.3. <i>Modification d'un branchement aérosouterrain d'au plus 200 A à la tension monophasée 120/240 V.....</i>	18
4.2.4. <i>Modifications aux CDSÉ requises.....</i>	19
<b>5. INTRODUCTION D'UNE MESURE STRUCTURANTE PERMETTANT UNE MEILLEURE GESTION DU RISQUE DE CRÉDIT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS.....</b>	<b>20</b>
5.1. CONTEXTE .....	20
5.1.1. <i>Endettement des ménages.....</i>	20
5.1.2. <i>Impacts sur le recouvrement des créances .....</i>	21
5.2. PISTE DE SOLUTION .....	21
5.3. BÉNÉFICES DE LA SOLUTION .....	22
5.3.1. <i>Pour les fournisseurs d'énergie.....</i>	22
5.3.2. <i>Pour les clients .....</i>	23
5.4. PROPOSITION DU DISTRIBUTEUR .....	23
5.4.1. <i>Informations transmises .....</i>	24
5.4.2. <i>Communications.....</i>	25
5.4.3. <i>Période de grâce avant l'implantation .....</i>	26
5.4.4. <i>Correction des erreurs et gestion des plaintes.....</i>	26
5.5. ÉVALUATION DES GAINS ET DES COÛTS D'IMPLANTATION .....	26

---

5.6.	CONFORMITÉ ET MODIFICATIONS AUX CSDÉ.....	27
5.6.1.	<i>Conformité à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels.....</i>	<i>27</i>
5.6.2.	<i>Conditions de service à ajouter.....</i>	<i>28</i>
<b>6.</b>	<b>AJUSTEMENTS DE TEXTE ET ABROGATION DE CERTAINS ARTICLES .....</b>	<b>30</b>
6.1.	AJUSTEMENTS DE TEXTE.....	30
6.1.1.	<i>Frais liés aux ouvrages civils lors des conversions de tension 347/600 V.....</i>	<i>30</i>
6.1.2.	<i>Obligation du client d'installer des transformateurs à double enroulement .....</i>	<i>31</i>
6.1.3.	<i>Correction du facteur de puissance par les clients d'usage domestique.....</i>	<i>32</i>
6.1.4.	<i>Correction mineure à l'article 18.2.....</i>	<i>32</i>
6.1.5.	<i>Mise à jour des articles 19.1 et 19.2.....</i>	<i>32</i>
6.2.	ABROGATION D'UN ARTICLE .....	32
6.2.1.	<i>Conversion de tension et fourniture d'un poste abaisseur.....</i>	<i>32</i>
 <b>ANNEXE A : MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ (VERSION FRANÇAISE) .....</b>		<b>35</b>
 <b>ANNEXE B : MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ (VERSION ANGLAISE) .....</b>		<b>57</b>

---

## **1. PRÉCISIONS DANS LE CONTEXTE DE L'IMPLANTATION DE L'INFRASTRUCTURE DE MESURAGE AVANCÉE**

1 Dans le dossier R-3770-2011, le Distributeur demande l'autorisation de réaliser le projet  
2 LAD – Phase 1, qui prévoit, pour la zone du grand Montréal, le remplacement de  
3 l'ensemble du parc de compteurs<sup>1</sup> par des compteurs de nouvelle génération (CNG). De  
4 façon plus globale, le projet LAD vise l'implantation d'une infrastructure de mesurage  
5 avancée (IMA) pour l'ensemble du territoire desservi, ce qui permettra notamment la  
6 lecture des données de consommation et le branchement / débranchement des clients à  
7 distance.

8 Bien que le projet LAD prévoie la continuité des façons de faire actuelles en matière de  
9 facturation et de recouvrement, son implantation appelle des ajustements au libellé de  
10 certains articles des *Conditions de service d'électricité* (CDSÉ), compte tenu des  
11 caractéristiques propres aux CNG. Ces ajustements sont nécessaires afin de maintenir  
12 les pratiques actuelles de relève, de mesurage et de facturation.

13 Si le projet LAD est autorisé, la mise en place des CNG permettra d'offrir de nouveaux  
14 outils de gestion de la consommation en rendant plus accessibles aux clients leurs  
15 données de relève de compteur. Si de tels outils étaient susceptibles d'avoir un impact  
16 sur les CDSÉ, le Distributeur demanderait les modifications nécessaires à la Régie afin  
17 d'en fixer les modalités.

### **1.1. Fréquence de relève et mesurage de l'électricité**

18 À la différence des compteurs électromécaniques ou des compteurs à radiofréquences  
19 de première génération, tous les modèles de CNG mesurent la puissance en plus de  
20 l'énergie. Or, certains articles des CDSÉ prévoient des modalités distinctes pour  
21 l'abonnement pour lequel seule l'énergie est mesurée et celui pour lequel la puissance  
22 et l'énergie sont mesurées. Conséquemment, pour préserver le traitement actuel des  
23 abonnements et rencontrer l'objectif à l'origine de cette distinction, le Distributeur  
24 souhaite apporter des ajustements à certains articles du chapitre 11 portant sur la  
25 facturation.

---

<sup>1</sup> À l'exception des clients de grande puissance.

1 Le cycle régulier de lecture est tributaire de la puissance à facturer, sans égard au type  
2 d'usage. De plus, l'établissement du seuil de puissance à facturer est déterminé selon le  
3 tarif applicable. Conséquemment, le Distributeur propose de modifier le libellé de l'article  
4 11.1 en remplaçant les mots « facturée, mesurée et calculée » par « facturée » pour  
5 déterminer la fréquence de relève. Il suggère également de préciser que la fréquence de  
6 relève est reliée au fait qu'une puissance soit facturée et non pas au type de compteur  
7 installé ni au seuil de 50 kW. Ces changements permettront d'alléger de façon notable  
8 l'article 11.1.

9 Par ailleurs, les CDSÉ actuelles permettent au client de fournir son propre relevé aux  
10 fins de l'établissement de sa facture initiale ou finale. Jusqu'à présent, cela se justifiait  
11 par le fait que le Distributeur n'était pas en mesure de procéder à la relève du compteur  
12 à la date précise du déménagement. Au contraire, pour les clients qui disposeront d'un  
13 CNG, le Distributeur sera dorénavant en mesure d'effectuer cette relève. Afin d'éviter  
14 une éventuelle confusion entre le relevé du client et celui du Distributeur, ainsi que par  
15 souci de cohérence avec le moment de la terminaison du contrat, le Distributeur propose  
16 de modifier l'article 11.2 des CDSÉ afin de prévoir que le client peut fournir son propre  
17 relevé seulement lorsqu'Hydro-Québec ne l'a pas elle-même obtenu à la date de  
18 terminaison du contrat.

### ***1.1.1. Modifications aux CDSÉ***

19 Ces modifications permettront l'application des articles 11.1, 11.2, 11.3 et 11.5 en  
20 respect des pratiques actuelles, et ce, tant pour les compteurs existants que pour les  
21 CNG.

22 Le nouvel article 11.1 serait le suivant :

23 Hydro-Québec effectue la relève des compteurs aux fins de la facturation selon  
24 l'une des fréquences suivantes :

- 25 1<sup>o</sup> au moins une fois l'an, pour les installations éloignées et difficiles  
26 d'accès ;
- 27 2<sup>o</sup> environ tous les 60 jours et au moins tous les 120 jours, pour  
28 l'abonnement dont seule l'énergie est facturée ;

1                   3<sup>o</sup> environ tous les 30 jours, pour l'abonnement dont la puissance et  
2                   l'énergie sont facturées.

3 Quant à l'article 11.2, son dernier paragraphe serait modifié ainsi :

4                   Hydro-Québec établit également la facture initiale et la facture finale sur une  
5                   estimation, soit de la consommation d'énergie, soit de l'appel de puissance et de  
6                   la consommation d'énergie. En l'absence d'un relevé d'Hydro-Québec à la date  
7                   de terminaison du contrat, le client peut fournir son propre relevé de compteur et  
8                   Hydro-Québec établit la facture en conséquence.

9 Enfin, pour les articles 11.2, 11.3 et 11.5, le mot « mesuré » serait remplacé par  
10 « facturé ».

## **2. MODIFICATIONS RELATIVES AU MODE DE VERSEMENTS ÉGAUX (MVÉ)**

1 Le Distributeur propose certaines modifications aux modalités prévues aux CDSÉ quant  
2 au MVÉ.

3 Ces modifications, qui consistent essentiellement à mieux définir l'offre de service et les  
4 conditions d'adhésion à ce mode de paiement, visent à :

- 5 • renommer le service afin qu'il reflète mieux la nature et la portée de ce mode  
6 de paiement ;
- 7 • préciser les critères d'admissibilité afin d'offrir un mode de paiement plus  
8 fidèle à la consommation réelle du client ;
- 9 • offrir des conditions et modalités de fonctionnement permettant d'assurer une  
10 gestion efficace de ce mode de paiement.

11 Le Distributeur dépose un nouveau texte simplifié de l'article 11.9 relatif au MVÉ  
12 reflétant ces objectifs.

13 La présente section fait d'abord état de la situation actuelle. Elle rend compte par la suite  
14 de l'expérience vécue dans l'application des règles et, finalement, précise les  
15 modifications demandées aux CDSÉ.

### **2.1. Situation actuelle**

#### ***2.1.1. Le mode de versements égaux et les règles de fonctionnement***

16 À la fin des années '70, le Distributeur a offert un nouveau mode de paiement appelé  
17 « Mode de versements égaux » afin d'accommoder une clientèle qui utilisait de plus en  
18 plus l'électricité comme source de chauffage principal. Celui-ci représentait désormais  
19 une large part de la facture annuelle d'électricité, avec une consommation concentrée  
20 dans les mois d'hiver. Ce produit se voulait essentiellement un plan de paiement  
21 permettant de répartir plus uniformément sur l'année le coût total d'électricité et, ainsi,  
22 aider la clientèle à gérer plus efficacement son budget personnel.



1 Le Distributeur rappelle qu'il calcule et facture la consommation d'électricité associée  
2 aux abonnements conformément à ses pratiques d'affaires, généralement aux deux  
3 mois pour la clientèle résidentielle. En parallèle, le client qui adhère au MVÉ se voit  
4 facturer le montant d'un versement à chaque mois. Ce versement mensuel est calculé  
5 selon une estimation (projection) de la consommation annuelle du local, incluant un  
6 ajustement pour l'effet climatique.

7 En général, à l'exception de la première année, l'entente a une durée d'environ un an et  
8 est renouvelable automatiquement à l'échéance. Par conséquent, à la fin de l'entente,  
9 lors de la révision annuelle, le Distributeur calcule l'écart entre le coût de la  
10 consommation réelle et les sommes facturées au cours de la période afin de déterminer  
11 le solde créditeur ou débiteur. Si le solde est débiteur et que la somme due par le client  
12 est supérieure au dernier versement, ce solde peut être réparti sur les six prochains  
13 versements à la reconduction de l'entente.

### ***2.1.2. Clientèle actuelle***

14 Les clients abonnés au MVÉ représentent environ 35 % de la clientèle totale et 98 % de  
15 ces clients sont résidentiels. Ces proportions sont à peu près constantes d'une année à  
16 l'autre, malgré les déménagements et emménagements.

17 Le MVÉ est conçu pour répondre aux besoins de la clientèle résidentielle, ce qui  
18 explique sa plus grande popularité auprès d'elle.

### ***2.1.3. Révision annuelle - fin de l'entente en cours***

19 L'objectif recherché lors de la détermination des versements est que la somme totale  
20 versée au cours de l'année se rapproche le plus possible de la facture annuelle réelle du  
21 client. Pour y arriver, la consommation est estimée en se basant sur celle de l'année  
22 précédente, corrigée d'un facteur climatique normalisé. Toutefois, plusieurs facteurs  
23 hors du contrôle du Distributeur peuvent influencer la consommation réelle, tels que les  
24 conditions climatiques réelles, l'ajout ou le remplacement d'appareils électriques, ou  
25 encore un changement des habitudes de consommation ou du nombre d'occupants du  
26 logement. Cela a pour conséquence qu'il se crée inévitablement un solde débiteur ou  
27 créditeur sur la période. L'existence de ce solde à la fin de l'entente peut étonner

1 certains clients, et ce, malgré l'information remise au client sur le fonctionnement du  
2 MVÉ lors de l'adhésion, l'historique de consommation et le solde du compte présentés à  
3 chacune des factures émises, de même que les données de facturation. De surcroît, la  
4 présence d'un solde à payer, qui se traduit par un dernier versement plus élevé ou une  
5 hausse du montant des versements mensuels, peut se révéler une source d'irritation  
6 pour certains clients.

7 À cet égard, le Distributeur a initié une réflexion sur des mesures qui permettront  
8 d'améliorer l'information transmise aux clients et devrait les aider à mieux suivre et  
9 comprendre leur consommation.

## **2.2. Propositions**

### ***2.2.1. Modification du nom du service***

10 Le Distributeur constate qu'une partie de l'irritation semble découler du seul nom donné  
11 au service. Malgré l'information remise lors de l'adhésion quant au fonctionnement et  
12 aux modalités, la clientèle qui choisit ce mode de paiement peut s'étonner de constater  
13 des ajustements tenant compte de la consommation réelle.

14 En outre, à cause d'éléments tels que la révision annuelle et la présence d'un solde à  
15 payer ou à répartir, le montant des versements peut varier au cours de l'entente, ce qui  
16 semble contradictoire avec la notion de versements dits « égaux ».

17 En conséquence, afin de mieux refléter la nature du service offert, le Distributeur  
18 propose de le désigner dorénavant par l'appellation « Plan de paiement ».

### ***2.2.2. Estimation (projection) de la consommation – nouvelle construction ou vacant***

19 Bien que plusieurs facteurs influencent la consommation d'électricité réelle, le principal  
20 intrant pour l'estimation de la consommation projetée, lors de l'établissement du montant  
21 des versements égaux, est l'historique de consommation du local visé.

22 Une adhésion au MVÉ effectuée dès l'emménagement accroît le risque de générer un  
23 solde créditeur ou débiteur à la fin de la période, et ce, même en présence d'un

1 historique de consommation, généralement fiable si le local n'a pas été vacant. En effet,  
2 cet historique n'est pas nécessairement représentatif des habitudes de consommation  
3 des nouveaux occupants. Le Distributeur accepte malgré tout les demandes d'adhésion  
4 dès l'emménagement, bien que l'estimation aurait plus de chances de s'avérer exacte si  
5 on attendait un an afin de bâtir un historique de consommation qui soit plus  
6 représentatif.

7 Toutefois, pour les nouvelles constructions ou les locaux existants qui comportent des  
8 périodes de vacance antérieures, il n'existe pas de base fiable permettant d'effectuer  
9 une projection rigoureuse de la consommation et d'établir un montant des versements  
10 mensuels qui soit solide. De façon plus précise, les demandes d'alimentation visant les  
11 résidences de 200 ampères et moins ne comportent pas d'informations relatives aux  
12 autres facteurs importants influençant la consommation, notamment le type d'habitation,  
13 sa configuration, la superficie habitable, le type de chauffage ou l'utilisation de  
14 climatiseurs. Dans ces circonstances, offrir le MVÉ à ces clients multiplie évidemment  
15 les risques d'irritation au moment de la première révision annuelle.

16 Par conséquent, le Distributeur demande d'ajouter aux CDSÉ un nouveau critère  
17 d'adhésion au MVÉ, soit la présence d'un historique de consommation suffisant pour  
18 pouvoir procéder à une estimation raisonnable du montant du versement mensuel.

### ***2.2.3. Révision intermédiaire au cours de l'entente***

19 L'expérience suggère au Distributeur qu'une révision au cours de l'entente n'est pas  
20 nécessairement optimale pour la clientèle. Cette révision intermédiaire compare la  
21 consommation annuelle projetée et la consommation réelle à ce jour et ajuste en  
22 conséquence le montant des versements restants. Cette révision, elle aussi basée sur  
23 une estimation de la consommation à venir, ne peut garantir l'élimination d'un solde  
24 créditeur ou débiteur à la fin de l'entente, par exemple, à la suite d'un hiver plus doux et  
25 d'un printemps plus rigoureux que la normale.

26 Néanmoins, le Distributeur propose de conserver la possibilité d'effectuer cette révision  
27 s'il y a constat d'un écart significatif.

### **2.3. Modifications demandées**

1 Le Distributeur demande la modification de l'article 11.9 relatif au MVÉ à la lumière des  
2 éléments exposés à la section 2.2. Il propose également une simplification du texte de  
3 l'article. Le nouvel article 11.9 proposé est le suivant :

#### **[Plan de paiement]**

4 Le client peut bénéficier, après entente avec Hydro-Québec, du Plan de paiement  
5 permettant de répartir le coût prévu de l'électricité par versements mensuels sur  
6 une année, selon une estimation de la consommation à venir, le tout sujet à un  
7 solde créditeur ou débiteur à la fin de l'entente ou à la révision annuelle, une fois  
8 l'utilisation réelle connue.  
9

10 À l'exception des abonnements de grande puissance, tous les abonnements sont  
11 admissibles s'il existe un historique de consommation suffisant pour effectuer une  
12 projection raisonnable.

13 Hydro-Québec effectue une révision de l'abonnement du client inscrit au  
14 Plan de paiement à chaque année avant la période d'hiver. S'il existe un solde  
15 débiteur à la suite de cette révision, Hydro-Québec accepte de répartir celui-ci sur  
16 une période 6 mois. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente de  
17 paiement avec le client.

18 Si un écart significatif est constaté entre les montants mensuels facturés et le coût  
19 réel de l'électricité consommée, Hydro-Québec peut effectuer des révisions  
20 intermédiaires, en tenant compte de l'ajustement tarifaire, le cas échéant.

21 L'inscription au Plan de paiement prend fin dans les cas suivants :

- 22 1° en tout temps, à la demande du client ;
- 23 2° lorsque l'abonnement est résilié.

24 Hydro-Québec peut également y mettre fin si le client a plus d'un versement  
25 impayé.

---

### **3. NOUVEL ARTICLE PERMETTANT LA RÉALISATION DE PROJETS PILOTES SUR DE NOUVELLES ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES**

1 La satisfaction de la clientèle est en tête de liste des priorités du Distributeur.  
2 Conséquemment, il souhaite mettre en place différentes initiatives permettant  
3 d'améliorer l'expérience client à tous les points de contacts de l'organisation.

4 Les clients utilisent différents canaux pour communiquer avec le Distributeur, par  
5 exemple le téléphone – pour parler aux représentants ou pour accéder au système de  
6 réponse vocale interactive (RVI), le courrier, le courriel ou le site Web. La stratégie qui  
7 répond le mieux aux attentes des clients, et ce, au moindre coût, est d'offrir le bon  
8 service sur le bon canal pour le bon segment de clients.

9 Ainsi, les clients préfèrent – et même s'attendent – à ce que les transactions simples (tel  
10 que consulter le solde du compte ou connaître la date du prochain paiement) soient  
11 disponibles et facilement accessibles sur le Web, par téléphone au moyen de la RVI ou  
12 encore par téléphone mobile et l'envoi de messages textes. Ce sont là des exemples de  
13 canaux moins coûteux que le courrier et les appels aux représentants. Par ailleurs, les  
14 clients désirent malgré tout avoir un accès rapide à ces derniers pour des questions plus  
15 complexes.

16 L'enjeu pour le Distributeur consiste donc à trouver l'équilibre entre les différents canaux  
17 en fonction des différents segments de sa clientèle. Pour ce faire, il souhaite faire  
18 connaître davantage les canaux moins coûteux et inciter les clients à les utiliser.

19 Dans ce contexte, le Distributeur demande d'introduire un nouvel article pour permettre  
20 la mise en œuvre d'activités promotionnelles spécifiques, circonscrites dans le temps  
21 (par exemple, durant la période de pointe des emménagements et déménagements),  
22 pour accroître la notoriété de certains canaux libres-services ou moins coûteux (par  
23 exemple, la facture Internet) et encourager leur utilisation.

24 Un tel article donnerait au Distributeur la flexibilité nécessaire pour promouvoir ce type  
25 d'initiatives auprès de ses clients. Il pourrait dans certains cas effectuer une demande  
26 de modification permanente des CDSÉ.

### **3.1. Nouvelle disposition : activités promotionnelles**

1 La nouvelle disposition dans les CDSÉ permettrait de développer certaines activités  
2 promotionnelles sans modifier les conditions de service de façon permanente.

3 Le nouvel article 2.3 des CDSÉ prévoirait ce qui suit :

4 Le Distributeur peut réaliser des activités promotionnelles relatives aux modalités  
5 décrites aux chapitres 5 à 13 des présentes conditions de service. Ces activités  
6 promotionnelles doivent être temporaires et peuvent s'appliquer à l'ensemble de  
7 la clientèle ou à divers groupes de clients, de manière à réduire les frais  
8 payables par les clients visés en vertu du chapitre 12 des *Tarifs et conditions du*  
9 *Distributeur*.

10 Le Distributeur fait rapport à la Régie de l'énergie de ces activités  
11 promotionnelles, selon les instructions données par celle-ci.

### **3.2. Projets envisagés**

12 Le Distributeur souhaite encourager l'utilisation du Web par les clients pour effectuer leur  
13 changement d'adresse. Dans ce cas, le Distributeur pourrait offrir un rabais sur les frais  
14 d'ouverture de dossier lorsque le client fait son emménagement/déménagement sur le  
15 site Internet de l'entreprise et qu'il adhère à la facture Internet. Cette initiative est  
16 rentable et répond à un besoin des clients.

### **3.3. Mécanisme de suivi**

17 Le Distributeur souhaite que les initiatives et les projets mis en œuvre dans le cadre de  
18 ce nouvel article aient un impact neutre ou favorable sur les tarifs. Conséquemment,  
19 chacune des activités promotionnelles sera supportée par une analyse en démontrant la  
20 rentabilité. Le Distributeur propose de présenter ces analyses, de même que les  
21 activités commerciales amorcées, dans le cadre de son Rapport annuel.

22 Enfin, le Distributeur avisera la Régie de son intention de procéder à la mise en œuvre  
23 d'initiatives ou de projets dans le cadre de ce nouvel article.

---

#### **4. NOUVEAUX PRIX FORFAITAIRES POUR CERTAINES INTERVENTIONS LIÉES À L'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE**

1 Le Distributeur souhaite proposer à la Régie une approche simplifiée d'application de  
2 certains frais facturés aux clients. Dans le cadre du dossier R-3535-2004, le Distributeur  
3 demandait l'approbation de prix unitaires servant à calculer le montant de la contribution  
4 du requérant dans les cas où une contribution était requise de sa part. Cette approche a  
5 permis de simplifier le calcul des contributions, notamment en utilisant une liste de prix  
6 uniformes. Soucieux de préserver cette approche simplifiée et de maximiser l'efficacité  
7 du processus, de même que l'information et la prévisibilité des coûts pour le client, le  
8 Distributeur propose de poursuivre l'exercice amorcée en 2004 en permettant  
9 l'introduction de nouveaux coûts forfaitaires pour certains types d'interventions dans les  
10 *Tarifs et conditions du Distributeur*.

##### **4.1. Nouvelles interventions à coûts forfaitaires**

11 Le Distributeur reçoit plus de 200 000 demandes par année ayant trait à l'alimentation.  
12 Un nombre important de ces demandes ne nécessitent pas de contribution de la part du  
13 requérant, celles-ci étant couvertes par l'offre de référence du Distributeur. Quant aux  
14 demandes de raccordement, elles font déjà l'objet d'une intervention à coût forfaitaire,  
15 soit les « *frais de mise sous tension* » prévus aux CDSÉ et dont le montant figure à  
16 l'article 12.5 des *Tarifs et conditions du Distributeur*. Rappelons que, depuis 2008, ceux-  
17 ci regroupent en un seul et même frais ceux de raccordement permanent, de  
18 raccordement temporaire et de raccordement à la suite d'une demande de cessation de  
19 service.

20 La majorité des interventions du Distributeur qui nécessitent une contribution se  
21 calculent déjà aisément grâce aux prix du chapitre 12 des *Tarifs et conditions du*  
22 *Distributeur*.

23 Toutefois, le Distributeur a identifié un certain nombre d'interventions pour lesquelles il  
24 serait approprié d'établir le coût sur la base des moyennes. Ainsi, en se basant sur les  
25 coûts facturés en fonction des prix unitaires déjà approuvés, le Distributeur a pu

1 regrouper certains éléments afin de proposer des interventions à un coût unique qui  
2 comprendrait à la fois les matériaux et la main-d'œuvre.

3 Concrètement, le Distributeur n'aurait plus à établir un coût détaillé pour chacune des  
4 interventions qui feraient désormais l'objet d'un montant forfaitaire, à l'instar des frais de  
5 mise sous tension lors des demandes de raccordement. Les clients pourraient donc  
6 connaître rapidement le montant des travaux correspondant à leur demande et le  
7 Distributeur bénéficierait de gains d'efficacité significatifs.

#### **4.2. Interventions ciblées**

8 À ce jour, trois types de demandes d'intervention par les clients ont fait l'objet d'une  
9 analyse détaillée et des prix forfaitaires ont été établis pour chacun. Le Distributeur a de  
10 plus utilisé les coûts associés à ces mêmes demandes pour les années 2010 et 2011,  
11 permettant ainsi de s'assurer que les prix établis sur une base forfaitaire étaient  
12 comparables à ceux réellement facturés lors de ces deux années.

13 Les interventions retenues sont les suivantes :

- 14     ▪ Alimentation temporaire en souterrain de 200 A à la tension monophasée  
15        120/240 V ;
- 16     ▪ Alimentation temporaire en aérien de 200 A avec modification temporaire, à la  
17        tension 120/240 V monophasée ;
- 18     ▪ Modification d'un branchement aérosouterrain d'au plus 200 A à la tension  
19        monophasée 120/240 V ;

20 Il s'agit de travaux mineurs, dont l'environnement, le contexte et les intrants sont  
21 clairement identifiables. Bien que le nombre d'interventions identifiées puisse sembler de  
22 faible envergure, le Distributeur souhaite poursuivre l'implantation de cette approche de  
23 façon graduelle, de sorte que de nouvelles interventions s'ajouteront au fil du temps, ce  
24 qui permettra de couvrir un nombre de demandes de plus en plus significatif. Dans  
25 l'intervalle, pour les demandes qui ne font pas l'objet d'un prix forfaitaire, celles-ci seront  
26 calculées aux coûts réels, et ce, conformément aux CDSÉ.



---

**4.2.1. Alimentation temporaire en souterrain de 200 A à la tension monophasée 120/240 V**

1 Cette intervention requiert le déplacement d'une équipe de jointeurs afin d'effectuer les  
2 tâches reliées au raccord du câble de l'alimentation électrique du client à celui de la  
3 ligne d'Hydro-Québec. À ces travaux peuvent se greffer l'ajout et le retrait du câble  
4 lorsque nécessaire.

5 Cette intervention vise notamment à répondre à des demandes d'alimentation  
6 temporaire pour des événements ponctuels, par exemple des festivals. En 2010 et 2011,  
7 30 demandes de cette nature ont été faites auprès du Distributeur. Le coût moyen par  
8 demande est de 2 800 \$. Plus de 85 % des demandes se situent à l'intérieur de l'écart-  
9 type.

10 Les prix unitaires proposés sont les suivants :

11           Sans ajout de câble :           500 \$

12           Avec ajout de câble :           3 000 \$

13 La facturation du client à prix forfaitaire s'appliquerait lorsque l'installation du client  
14 rencontrerait les critères suivants :

- 15       ▪ raccordement simple au moyen d'une ligne existante ;
- 16       ▪ tension pour l'alimentation disponible ;
- 17       ▪ aucuns travaux civils requis.

**4.2.2. Alimentation temporaire en aérien de 200 A avec modification temporaire, à la tension monophasée 120/240 V**

18 Cette demande requiert le déplacement d'une équipe de monteurs afin d'effectuer les  
19 tâches reliées au raccord du conducteur de l'alimentation électrique du client à celui de  
20 la ligne d'Hydro-Québec.

21 Ce type d'intervention peut impliquer le remplacement d'un transformateur afin de  
22 répondre aux besoins du client pendant le temps de la construction. En 2010 et 2011,  
23 respectivement, 77 et 63 demandes de cette nature ont été faites auprès du Distributeur.

1 Le coût moyen par demande est de 2 500 \$. Environ 85 % des demandes se situent à  
2 l'intérieur de l'écart-type.

3 Les prix unitaires proposés sont les suivants :

4	Avec remplacement de transformateur :	2 100 \$
5	Avec ajout de câble :	1 500 \$
6	Avec ajout de câble et remplacement de transformateur :	3 000 \$
7	Avec ajout de câble, de poteau et remplacement de transformateur :	5 500 \$

8 La facturation du client à prix forfaitaire s'appliquerait lorsque les travaux se font dans  
9 les conditions suivantes :

- 10     ▪ tension pour l'alimentation disponible ;
- 11     ▪ ligne moyenne tension existante.

#### ***4.2.3. Modification d'un branchement aérosouterrain d'au plus 200 A à la tension monophasée 120/240 V***

12 L'intervention fait généralement suite à un agrandissement de l'immeuble ou à l'ajout  
13 d'une dépendance et couvre des travaux permanents du Distributeur. En 2010 et 2011,  
14 respectivement, 55 et 50 demandes de cette nature ont été faites auprès du Distributeur.  
15 Le coût moyen par demande de 630 \$. Près de 75 % des demandes se situent à  
16 l'intérieur de l'écart-type.

17 Les prix forfaitaires proposés sont les suivants :

18	Raccordement sur poteau fourni par le client :	625 \$
19	Raccordement sur poteau d'Hydro-Québec :	755 \$

20 La facturation du client à prix forfaitaire s'appliquerait lorsque les exigences suivantes  
21 sont respectées :

- 22     ▪ branchement aérosouterrain appartenant au client ;
- 23     ▪ aucun câble souterrain fourni par Hydro-Québec ;
- 24     ▪ aucuns travaux civils par Hydro-Québec requis.

#### **4.2.4. Modifications aux CDSÉ requises**

1 Les interventions proposées à coûts forfaitaires pour les installations temporaires  
2 s'effectuent avant la mise sous tension alors que celle pour le changement d'entrée  
3 électrique d'une alimentation aérosouterraine se fait après la mise sous tension initiale.  
4 Les CDSÉ actuelles prévoient que ces interventions sont facturées à coûts complets  
5 lorsqu'ils excèdent les frais de mise sous tension. Avec l'introduction de montants  
6 forfaitaires, des modifications aux articles 15.8 et 17.1 des CDSÉ sont nécessaires afin  
7 que ces interventions spécifiques soient facturées à prix forfaitaires et que les coûts  
8 complets réels ne soient pas calculés pour ce type de demandes.

9 Le Distributeur propose d'introduire à l'article 12.8 des *Tarifs et conditions du*  
10 *Distributeur* une nouvelle catégorie nommée « *Interventions à prix forfaitaires* ».

##### **4.2.4.1. Coût relatif à une alimentation temporaire**

11 Pour refléter l'introduction des nouveaux prix pour certaines demandes de branchement  
12 temporaire, le Distributeur propose de modifier l'article 15.8 des CDSÉ de la façon  
13 suivante :

14           Lorsqu'une alimentation temporaire est demandée, le requérant paie, avant le  
15 début des travaux, le prix de « *l'intervention à prix forfaitaire* » applicable prévu  
16 aux tarifs d'électricité ou, dans les autres cas, le coût des travaux nécessaires à  
17 cette alimentation, incluant la somme des éléments suivants : [...]

##### **4.2.4.2. Autres interventions**

18 Le Distributeur propose également de modifier l'article 17.1 des CSDÉ afin d'y introduire  
19 la notion de travaux à prix forfaitaire par une modification du premier paragraphe :

20           Aux fins des présentes conditions de service, le coût des travaux est calculé par  
21 Hydro-Québec à partir des « *prix de travaux aériens* », des « *prix de travaux*  
22 *souterrains* » et des prix des « *interventions à prix forfaitaires* » prévus aux tarifs  
23 d'électricité, [...].

## **5. INTRODUCTION D'UNE MESURE STRUCTURANTE PERMETTANT UNE MEILLEURE GESTION DU RISQUE DE CRÉDIT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS**

### **5.1. CONTEXTE**

1 De 2009 à 2011, la dépense de mauvaises créances du Distributeur a connu une  
2 croissance de 26 % (données réelles), passant de 72 M\$ en 2009 à 91 M\$ en 2011,  
3 avec un pic de 138 M\$ en 2010, en plein cœur de la crise financière. La croissance des  
4 comptes à recevoir est une préoccupation partagée par le Distributeur, la Régie et les  
5 intervenants depuis les derniers dossiers tarifaires.

6 Cette situation a d'ailleurs amené le Distributeur à proposer en 2010<sup>2</sup> d'importantes  
7 modifications aux CDSÉ pour lui permettre de mieux mitiger son risque de mauvaises  
8 créances de la clientèle de grande puissance. Par sa décision D-2011-024, la Régie a  
9 autorisé le Distributeur à modifier les modalités de facturation et de paiement des grands  
10 clients.

11 Après s'être doté d'outils pour mieux gérer son risque auprès de la clientèle de grande  
12 puissance, le Distributeur souhaite maintenant disposer d'une mesure structurante  
13 visant la clientèle résidentielle afin d'enrichir son portefeuille de moyens pour réduire la  
14 dépense de mauvaises créances. Cette mesure requiert une modification aux CDSÉ et  
15 fait l'objet de la présente section.

#### **5.1.1. Endettement des ménages**

16 Depuis 2009, le Distributeur constate un endettement accru et un pouvoir d'achat  
17 amoindri de ses clients. En 2011, le ratio d'endettement atteint près de 150 % au  
18 Québec<sup>3</sup>. Selon Equifax, le taux de défaillance (plus de 90 jours de retard) est à son plus

---

<sup>2</sup> Dossier R-3733-2010.

<sup>3</sup> Statistique Canada, *Endettement et types de famille au Canada*, 21 avril 2011.

1 haut niveau des trois dernières années<sup>4</sup>. L'incertitude économique qui persiste,  
2 l'obligation qu'a Hydro-Québec d'alimenter tous ses clients, la facturation après  
3 consommation de l'électricité et l'impossibilité d'interrompre le service électrique en  
4 période hivernale contribuent à l'absence de priorisation du paiement de la facture  
5 d'électricité par certains clients résidentiels. D'ailleurs, le Distributeur observe une  
6 hausse de ses inventaires de comptes à recevoir et une diminution des ententes de  
7 paiement de sa clientèle résidentielle en période hivernale.

### ***5.1.2. Impacts sur le recouvrement des créances***

8 Ceci se traduit par une difficulté grandissante de réduire les inventaires de comptes à  
9 recevoir et par la hausse, depuis 2009, de la dépense de mauvaises créances qui  
10 atteindra plus de 80 M\$ en 2012<sup>5</sup>. Cette dépense a une incidence sur les tarifs et est  
11 ainsi supportée par l'ensemble des clients. Dans ce contexte, et dans la continuité des  
12 mesures prises pour mieux gérer le risque de la clientèle de grande puissance, le  
13 Distributeur est d'avis qu'il est opportun de proposer des mesures pour contrer  
14 l'endettement des clients résidentiels envers Hydro-Québec. Ce faisant, il sera mieux  
15 outillé pour répondre aux attentes de la Régie de voir la dépense de mauvaises  
16 créances être réduite.

## **5.2. PISTE DE SOLUTION**

17 Une étude produite en 2009 par des chercheurs américains<sup>6</sup> révèle que la transmission  
18 des données de crédit aux agents de renseignements personnels (ARP) permet de  
19 réduire les comptes à recevoir, donc la dépense de mauvaises créances. La  
20 transmission de données de crédit des clients aux ARP vise à modifier les habitudes de  
21 paiement des clients de façon à ce qu'ils privilégient le paiement de la facture. En payant

---

<sup>4</sup> EQUIFAX, *Le conseiller*, « Le taux de défaillance chez les consommateurs canadiens ne cesse d'augmenter », avril 2010. Taux de défaillance = Nombre de facilités de crédit impayées / Nombre total de facilités de crédit.

<sup>5</sup> Voir le tableau 5 de la pièce HQD-7, document 1, section 1.1.2.2.

<sup>6</sup> Michael TURNER, Robin BARGHESE, Patrick WALKER et Katrina DUSEK, *Credit Reporting Customer Payment Data : Impact on Customer Payment Behavior and Furnisher Costs and Benefits*, mars 2009.

1 le montant total avant l'échéance, le client profite d'une meilleure cote de crédit et  
2 inversement s'il adopte de mauvaises habitudes de paiement.

3 Cette pratique peu coûteuse et simple d'application apparaît comme une piste de  
4 solution prometteuse pour les fournisseurs de crédit. En effet, la plupart de ces  
5 fournisseurs et des compagnies de téléphonie cellulaire au Canada rapportent leurs  
6 données de crédit aux ARP. Aux États-Unis, de nombreuses entreprises d'électricité et  
7 de gaz enregistrent leurs données de crédit depuis plusieurs années. Par la  
8 transmission des données de crédit de leurs clients, ces entreprises ont pour objectifs :

- 9 • d'encourager la priorisation de la facture d'électricité parmi les autres  
10 créanciers ;
- 11 • de diminuer le délai moyen de recouvrement ;
- 12 • de diminuer le montant des comptes à recevoir ;
- 13 • de diminuer le nombre de radiations.

### **5.3. Bénéfices de la solution**

14 La transmission des données de crédit aux ARP comporte des avantages autant pour  
15 les fournisseurs d'énergie que pour les clients.

#### **5.3.1. Pour les fournisseurs d'énergie**

16 Un sondage, réalisé dans le cadre de la même étude<sup>7</sup>, révèle que près de la moitié des  
17 répondants seraient plus enclins à payer à temps s'ils savaient que leur comportement  
18 peut influencer leur cote de crédit.

19 Par exemple, NICOR Gas, un distributeur de gaz desservant 1,7 million de clients  
20 résidentiels de l'État de l'Illinois, enregistre les données de crédit de ses clients depuis  
21 1999. Il a observé une diminution de la dépense de mauvaises créances de 20 % sur  
22 3 ans, une réduction des radiations, ainsi qu'une hausse des paiements à temps et du  
23 nombre d'ententes de paiement.

---

<sup>7</sup> Idem.

1 De même, DTE Energy au Michigan enregistre les données de crédit de ses 3 millions  
2 clients résidentiels depuis 2006. Il a connu une réduction du nombre de comptes  
3 délinquants dès la première année et une réduction du délai moyen de recouvrement.  
4 De plus, l'enregistrement des données de crédit dans les ARP permet de réduire les  
5 coûts reliés au recouvrement des créances.

### ***5.3.2. Pour les clients***

6 Les clients aussi peuvent profiter de l'enregistrement de leurs données de crédit. En  
7 adoptant de bonnes habitudes de paiement, ils peuvent améliorer ou se bâtir une bonne  
8 cote de crédit, ce qui leur permet d'obtenir du crédit à de meilleures conditions. De plus,  
9 les clients qui paient à temps évitent de devoir payer des frais d'administration.

10 L'analyse des résultats chez DTE Energy révèle que la pratique a entraîné :

- 11 • l'obtention d'une cote de crédit pour la première fois par 4 % des clients ;
- 12 • un maintien de la cote de crédit de 64 % des comptes non en souffrance ;
- 13 • l'amélioration de la cote de crédit de 34 % des comptes non en souffrance ;
- 14 • la détérioration de la cote de crédit de seulement 2 % des comptes.

15 Chez NICOR Gas, près de 80 % des clients ont modifié leurs habitudes de paiement à  
16 la suite de l'enregistrement des données de crédit de ses clients.

17 De plus, en affectant la cote de solvabilité des mauvais payeurs, l'enregistrement des  
18 données de crédit contribue à réduire le surendettement des ménages. En effet, en  
19 ayant un portrait plus complet des habitudes de paiement des consommateurs, les  
20 fournisseurs de crédit peuvent mieux évaluer la capacité d'emprunt des clients.

## **5.4. Proposition du Distributeur**

21 Le Distributeur demande à la Régie l'autorisation de modifier les CDSÉ pour prévoir de  
22 façon spécifique la transmission des données de crédit de l'ensemble de ses clients  
23 résidentiels aux ARP afin que ceux-ci modifient leurs habitudes de paiement et  
24 privilégient le paiement de leur facture d'électricité. Cette mesure structurante et

1 proactive permettra de réduire ses inventaires de comptes à recevoir et la dépense de  
2 mauvaises créances.

3 Au Québec, les principaux agents avec lesquels le Distributeur peut transiger sont  
4 Equifax et TransUnion. Le Distributeur a entrepris des discussions préparatoires avec  
5 ces agents afin de préciser la teneur des renseignements qui seraient transmis et les  
6 modalités applicables.

#### ***5.4.1. Informations transmises***

7 Sur une base régulière, le Distributeur transmettrait de façon sécurisée les données de  
8 l'ensemble de ses clients résidentiels aux ARP. Cette transmission inclurait les données  
9 permettant d'identifier le client et les données de crédit (cote) relatives à chacun de ses  
10 comptes auprès du Distributeur.

##### ***Identification du client***

11 Pour appairer les données de crédit aux bons dossiers, le Distributeur transmettrait les  
12 données suivantes :

- 13 • le nom et le prénom du client ;
- 14 • son numéro de téléphone ;
- 15 • son adresse courante et l'historique de ses adresses ;
- 16 • son numéro de compte chez le Distributeur.

17 Le numéro d'assurance sociale serait ajouté si le client est en recouvrement, tel que le  
18 permet la Commission d'accès à l'information<sup>8</sup>.

##### ***Cote***

19 La codification des habitudes de paiement des clients se fait généralement selon un  
20 classement standard nord-américain. Celui-ci prévoit une cote 1 si le client paie dans les  
21 30 jours de la date d'échéance, une cote 2 dans les 60 jours, une cote 3 dans les 90  
22 jours, une cote 4 dans les 120 jours et une cote 5 pour tous les clients qui paient dans

---

<sup>8</sup> Voir la section 5.6.1.



1 un délai supérieur à 120 jours. Cette codification se fait selon l'âge de la plus vieille  
2 facture du client. Les comptes des clients ayant fait faillite et les comptes transférés à  
3 une entreprise de recouvrement se voient attribuer la cote 9.

4 Toutefois, le Distributeur prévoit adapter cette codification pour mieux répondre aux  
5 particularités de sa clientèle, dont les ménages à faible revenu. Par exemple, tous les  
6 clients qui paient leurs factures dans un délai inférieur à 60 jours de la date d'échéance  
7 de leurs factures se verraient attribuer la cote O1 ; la cote O5 serait attribuée aux clients  
8 qui paieraient dans un délai supérieur à 150 jours de la date d'échéance de leurs  
9 factures<sup>9</sup>. Cette codification est moins sévère que celle de la plupart des fournisseurs de  
10 données de crédit.

11 De plus, les clients ayant conclu une entente de paiement et qui en respectent les  
12 termes se verraient attribuer une cote O1, soit celle des clients « bons payeurs », leur  
13 permettant ainsi de bonifier leur dossier de crédit. Par ailleurs, cela devrait inciter les  
14 clients éprouvant des difficultés à régler leurs factures d'électricité à contacter le  
15 Distributeur pour convenir d'une entente de paiement.

#### **5.4.2. Communications**

16 Pour modifier les habitudes de paiement des clients et ainsi obtenir les résultats  
17 escomptés sur sa dépense de mauvaises créances, le Distributeur prévoit, advenant  
18 une décision favorable de la Régie, lancer une campagne de sensibilisation afin  
19 d'informer les clients sur ses intentions d'enregistrer les données de crédit auprès des  
20 ARP. La campagne insisterait tant sur les impacts positifs que négatifs de cette pratique  
21 sur les dossiers de crédit des consommateurs.

22 De plus, trois à quatre mois avant l'implantation, le Distributeur entend faire un rappel du  
23 projet, à tous les clients et, de façon plus spécifique, aux clients en recouvrement, pour  
24 souligner l'importance de régulariser leur situation. Il entend également mettre à leur  
25 disposition les moyens pour ce faire.

26 Le Distributeur profiterait également de tous les moyens de communication dont il  
27 dispose, notamment le contrat d'abonnement, la facture, le site Internet, HydroContact,

---

<sup>9</sup> Voir la section 5.6.2.

1 les messages en attente, les avis de recouvrement (de rappel et de retard) pour  
2 rappeler, à fréquence régulière, l'importance de régler la facture d'électricité dans les  
3 délais afin d'éviter les impacts négatifs que pourrait avoir un paiement en retard sur le  
4 dossier de crédit.

#### ***5.4.3. Période de grâce avant l'implantation***

5 Pour permettre aux clients qui auraient des comptes en souffrance de régulariser leur  
6 situation avant l'implantation de la solution, une période de grâce de plusieurs mois est  
7 prévue entre la première communication et l'implantation de la solution afin qu'ils  
8 puissent régler leurs soldes ou prendre une entente de paiement.  
9 Pendant cette période, le Distributeur permettrait des ententes de paiement plus  
10 souples.

#### ***5.4.4. Correction des erreurs et gestion des plaintes***

11 Advenant une erreur dans la cote attribuée à un client, un processus de correction est  
12 prévu, que le client contacte directement les ARP ou le Distributeur.  
13 Les plaintes adressées au Distributeur seraient traitées selon son processus actuel de  
14 gestion des plaintes.

#### ***5.5. Évaluation des gains et des coûts d'implantation***

15 Les résultats obtenus par NICOR Gas sur sa dépense de mauvaises créances,  
16 présentés à la section 5.3.1, laissent entrevoir une possibilité de gains appréciables pour  
17 le Distributeur. Toutefois, le suivi des gains de cette solution représente un défi puisque  
18 la dépense de mauvaises créances est dépendante d'une multitude de facteurs, tels que  
19 les conditions économiques, les tarifs, l'optimisation du système clientèle et les  
20 stratégies de recouvrement. Le Distributeur prévoit suivre différents indicateurs, dont  
21 l'âge des comptes à recevoir, l'évolution des radiations, le délai moyen de recouvrement  
22 et l'évolution de la cote de crédit des clients, qui lui permettront d'estimer l'impact de  
23 cette solution.

1 En comparaison des bénéfices escomptés, les coûts estimés à 900 k\$, essentiellement  
2 pour les développements informatiques et les communications, sont peu élevés.

## **5.6. Conformité et modifications aux CSDÉ**

### ***5.6.1. Conformité à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels***

3 Comme la plupart des créanciers qui offrent une forme de crédit ouvert, le Distributeur  
4 souhaite transmettre aux ARP la cote de crédit qu'il attribuerait à chacun de ses clients  
5 résidentiels. Pour ce faire, certains renseignements personnels au sens de la *Loi sur*  
6 *l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements*  
7 *personnels* (la « *Loi sur l'accès* ») doivent être communiqués, soit le nom, la ou les  
8 adresse(s), le solde en recouvrement et la cote de crédit qui serait attribuée par le  
9 Distributeur (les « renseignements de paiement »). La Loi sur l'accès permet à un  
10 organisme comme la Régie de prescrire une telle transmission de renseignements par  
11 une modification aux CDSÉ, tant en vertu de son article 67 que de son article 171(3).  
12 Les CDSÉ constituent un texte réglementaire qui a toutes les caractéristiques prévues à  
13 la *Loi sur les règlements*, notamment leur portée obligatoire, et qui constitue  
14 conséquemment la « loi » au sens de la *Loi sur l'accès*. Plus particulièrement :

- 15 • En vertu de l'article 67 de la Loi sur l'accès, la transmission de renseignements  
16 personnels est autorisée si cette transmission est prévue par la loi. En l'espèce,  
17 le Distributeur demande à la Régie de modifier les CDSÉ pour prescrire les  
18 modalités de transmission des renseignements.
- 19 • En vertu de l'article 171(3) de la Loi sur l'accès, la Régie peut rendre une  
20 ordonnance par laquelle elle prescrit la transmission de renseignements  
21 personnels. L'adoption d'une nouvelle disposition des CDSÉ, comme proposé  
22 par le Distributeur, constitue une telle ordonnance.

### **5.6.2. Conditions de service à ajouter**

1 Le Distributeur propose l'ajout de l'article 2.4 suivant au chapitre 2 des CDSÉ.

2 Hydro-Québec communique périodiquement, à un ou plusieurs agents de  
3 renseignements personnels au sens de la *Loi sur la protection des*  
4 *renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q. c. P-39.1, les  
5 renseignements énumérés à l'annexe VIII et visant tous les clients titulaires d'un  
6 abonnement pour usage domestique.

#### **Annexe VIII (a. 2.4)**

#### **RENSEIGNEMENTS TRANSMIS AUX AGENTS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET COTES ATTRIBUÉES PAR HYDRO-QUÉBEC**

10 1° cote de crédit attribuée par Hydro-Québec ;

11 2° nom ;

12 3° adresse ;

13 4° adresse précédente ;

14 5° numéro de téléphone ;

15 6° numéro de compte Hydro-Québec ;

16 7° numéro d'assurance sociale (uniquement pour les cotes O2 à O9).

17 La cote de crédit est attribuée par Hydro-Québec conformément à la grille  
18 suivante :

<b>Cote</b>	<b>Description</b>
O1	Paie (ou a payé) dans les 60 jours de la date d'échéance de la facture ou a conclu et respecte les termes d'une entente de paiement
O2	Paie (ou a payé) dans les 61 jours de la date d'échéance de la facture et pas plus de 90 jours et solde échu supérieur à 200 \$

O3	Paie (ou a payé) dans les 91 jours de la date d'échéance de la facture et pas plus de 120 jours et solde échu supérieur à 200 \$
O4	Paie (ou a payé) dans les 121 jours de la date d'échéance de la facture et pas plus de 150 jours et solde échu supérieur à 200 \$
O5	Compte accuse toujours au moins 151 jours de retard, mais non classé O9 et solde échu supérieur à 200 \$
O9	Compte transféré à une entreprise de recouvrement et faillite

## **6. AJUSTEMENTS DE TEXTE ET ABROGATION DE CERTAINS ARTICLES**

1 Certaines dispositions des CDSÉ doivent faire l'objet d'une mise à jour en raison de  
2 l'écoulement du temps et de la situation actuelle du Distributeur.

### **6.1. Ajustements de texte**

#### **6.1.1. Frais liés aux ouvrages civils lors des conversions de tension 347/600 V**

3 Le Distributeur souhaite prévoir des règles claires en cas de conversion en basse  
4 tension, afin, notamment, que la répartition des coûts soit établie clairement entre  
5 Hydro-Québec et le client. La conversion de 600 V vers la tension 347/600 V ne requiert  
6 généralement pour le client que l'ajout d'un neutre, ce qui occasionne peu de frais.

7 Conséquemment, le Distributeur demande d'ajouter un nouvel article au chapitre 14 des  
8 CDSÉ. Celui-ci remplacerait le premier paragraphe de l'article 19.3 des CDSÉ, qui était  
9 de nature transitoire.

10 Le nouvel article 14.9 des CDSÉ serait le suivant :

11 Hydro-Québec peut en tout temps changer la tension de l'alimentation de  
12 l'installation électrique du client à 600 V, 3 fils, pour adopter la tension triphasée  
13 347/600 V, étoile, neutre mis à la terre. Dans ce cas, elle informe le client, par  
14 avis écrit d'au moins 30 jours avant la date de la conversion de tension et de la  
15 cessation du service à la tension existante. Le client doit alors procéder, à ses  
16 frais, à la mise à jour de son installation électrique pour permettre l'alimentation à  
17 la nouvelle tension, et tous les travaux mentionnés à l'article 14.5, le cas  
18 échéant.

19 Conséquemment à l'ajout de l'article 14.9 ci-dessus et à l'abrogation de l'article 14.12,  
20 les numéros des articles actuels 14.9, 14.10 et 14.11 seront respectivement remplacés  
21 par les numéros 14.10, 14.11 et 14.12.

---

***6.1.2. Obligation du client d'installer des transformateurs à double enroulement***

1 À l'occasion du dossier R-3535-2004, le Distributeur avait demandé le retrait de  
2 l'article 36 du Règlement 634 sur les conditions de fourniture d'électricité, puisqu'il ne  
3 prévoyait pas convertir massivement le réseau de distribution à la tension 25 kV.  
4 Toutefois, puisque le Transporteur réalisera la conversion de plusieurs postes satellites  
5 de la région de Montréal au cours des 15 prochaines années, le Distributeur procédera  
6 lui aussi à la conversion à 25 kV de plusieurs des lignes 12 kV. Afin d'éviter un effet de  
7 surprise et des coûts pour les clients advenant une conversion de tension à 25 kV, le  
8 Distributeur souhaite que tout nouveau client soit prêt à recevoir cette tension, et ce, peu  
9 importe la tension offerte là où il s'installe. En essence, il s'agit de réintroduire  
10 sensiblement le même texte qu'au Règlement 634, en y apportant quelques ajustements  
11 et en y prévoyant un montant unitaire pour transformateur à double enroulement.

12 Ainsi, l'article 14.11 des CDSÉ (actuel article 14.10) serait modifié par l'ajout du texte  
13 suivant :

14 Toute nouvelle installation électrique doit, sauf si le client reçoit un avis écrit  
15 d'Hydro-Québec à l'effet contraire, être conçue pour recevoir l'électricité tant à la  
16 tension 25 kV qu'à l'autre tension.

17 Hydro-Québec verse au client les compensations suivantes :

18 1° à la demande du client et une seule fois par transformateur, un  
19 montant égal à la différence entre le coût du transformateur conçu pour  
20 recevoir l'électricité tant à la tension 25 kV qu'à l'autre tension et le coût  
21 d'un transformateur conçu pour recevoir l'électricité uniquement à la  
22 tension 25 kV ;

23 2° le crédit d'alimentation en moyenne ou en haute tension prévu aux  
24 *Tarifs et conditions du Distributeur* pour la tension 25 kV. Ce crédit est  
25 appliqué à compter de la première période de facturation complète  
26 suivant la date où la capacité du ou des transformateurs installés par le  
27 client et pouvant recevoir la tension 25 kV permet au client d'utiliser la  
28 totalité de la puissance disponible dont il a convenu avec Hydro-Québec.

---

### **6.1.3. Correction du facteur de puissance par les clients d'usage domestique**

1 Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2009, la puissance apparente (kVA) est prise en compte dans la  
2 facturation des clients d'usage domestique, comme pour tous les autres clients du  
3 Distributeur<sup>10</sup>. Afin que ces clients d'usage domestique soient tenus d'apporter les  
4 correctifs nécessaires à leur facteur de puissance, de même que par souci de  
5 cohérence avec les dispositions interprétative des *Tarifs et conditions du Distributeur*, le  
6 Distributeur demande d'ajouter les mots « d'usage domestique » au premier paragraphe  
7 de l'article 18.15.

### **6.1.4. Correction mineure à l'article 18.2**

8 Le terme « bâtiment » est erronément absent du dernier paragraphe de l'article 18.2. Le  
9 Distributeur propose de l'y introduire de façon à assurer la cohérence avec le premier  
10 paragraphe du même article.

### **6.1.5. Mise à jour des articles 19.1 et 19.2**

11 Afin de refléter la nouvelle date prévue d'approbation des modifications aux CDSÉ,  
12 l'article 19.1 doit être modifié afin que le nouveau texte à être approuvé puisse  
13 remplacer celui approuvé le 1<sup>er</sup> avril 2012 en vertu de la décision D-2012-035.

14 L'article 19.2 des CDSÉ doit être modifié afin que les nouvelles conditions de service  
15 puissent s'appliquer aux abonnements en cours au 1<sup>er</sup> avril 2013 ou conclus à compter  
16 de cette date.

## **6.2. Abrogation d'un article**

### **6.2.1. Conversion de tension et fourniture d'un poste abaisseur**

17 Les CDSÉ prévoient que, à la suite d'une entente dans le cadre d'une conversion de  
18 tension de ligne en moyenne tension, le Distributeur peut installer un poste abaisseur  
19 sur une base temporaire, d'une durée maximale de trois ans. Après l'expiration de ce

---

<sup>10</sup> Voir la page 7 de la pièce HQD-12, document 4 du dossier R-3677-2008.



1 délai, si l'installation électrique du client n'a pas été modifiée pour permettre une  
2 alimentation à la tension 25 kV, le Distributeur peut mettre fin à l'abonnement et  
3 interrompre l'alimentation.

4 Cette mesure temporaire ne constitue pas une solution acceptable pour le maintien  
5 d'une alimentation en moyenne tension lorsque le client n'est pas en mesure d'apporter  
6 les changements requis à son installation électrique. En effet, bien qu'elle soit provisoire  
7 et prévue pour tenir compte de la situation particulière du client, la mise en place d'un  
8 poste abaisseur présente un coût important. En outre, son maintien occasionne un coût  
9 d'exploitation supplémentaire pour le Distributeur et sa présence crée une surcharge  
10 visuelle (puisque l'on est alors en présence de deux postes, plutôt que du seul poste du  
11 client).

12 Par ailleurs, bien que cette mesure soit clairement temporaire et convenue comme telle  
13 avec les clients pour tenir compte de leur situation particulière, le Distributeur constate  
14 que certains clients considèrent cette solution comme une mesure permanente leur  
15 permettant d'éviter des correctifs qui s'avèrent parfois onéreux. Une fois les trois années  
16 prévues écoulées, les modifications requises à l'installation électrique des clients n'ont  
17 généralement pas été apportées. L'installation d'un poste abaisseur ne constitue donc  
18 pas une véritable solution, mais plutôt un report du problème.

19 En outre, il ressort que l'installation de dévolteurs (postes abaisseurs) en réseau nuit à la  
20 précision requise dans le cadre du projet CATVAR. Un dévolteur est un transformateur  
21 utilisé pour abaisser la tension. Sa mise en place sur le réseau représente l'ajout d'une  
22 impédance (résistance et réactance qui s'opposent au passage du courant dans un  
23 circuit alternatif), ce qui produit une chute de tension additionnelle. Celle-ci réduit la  
24 marge de tension pouvant être utilisée pour le contrôle asservi de la tension (CAT). En  
25 conséquence, le Distributeur n'installera plus de postes abaisseurs.

26 Pour ces raisons, le Distributeur demande l'abrogation de l'article 14.12.



**ANNEXE A**

**MODIFICATIONS AUX CONDITIONS**

***DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ***

**(VERSION FRANÇAISE)**





<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>Chapitre 11 – FACTURATION ET PAIEMENT</b></p> <p><b>Section 1 – Modes de facturation</b></p> <p><b>11.1</b> Dans le cas de l'abonnement pour lequel seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes :</p> <p>1<sup>o</sup> au moins une fois l'an, pour les installations éloignées et difficiles d'accès, telles une station météo, une tour micro-ondes, une antenne radio ou une pompe;</p> <p>2<sup>o</sup> au moins tous les 120 jours, dans les autres cas.</p> <p>Dans le cas de l'abonnement pour lequel la puissance et l'énergie sont mesurées, Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs et le recul des indicateurs de maximum aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes :</p> <p>1<sup>o</sup> approximativement tous les 60 jours, pour l'abonnement dont la puissance</p>	<p><b>Chapitre 11 – FACTURATION ET PAIEMENT</b></p> <p><b>Section 1 – Modes de facturation</b></p> <p><del>11.1 Dans le cas de l'abonnement pour lequel seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes :</del></p> <p>1<sup>o</sup> au moins une fois l'an, pour les installations éloignées et difficiles d'accès, <del>telles une station météo, une tour micro-ondes, une antenne radio ou une pompe;</del></p> <p><del>2<sup>o</sup> au moins tous les 120 jours, dans les autres cas.</del></p> <p><del>Dans le cas de l'abonnement pour lequel la puissance et l'énergie sont mesurées, Hydro-Québec effectue le relevé des compteurs et le recul des indicateurs de maximum aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes :</del></p> <p><del>1<sup>o</sup> approximativement tous les 60 jours,</del> <u>2<sup>o</sup> approximativement environ tous les 60 jours et au moins tous les 120 jours,</u></p>	<p>Ajustement nécessaire pour tenir compte du mesurage de la puissance de tous les compteurs de nouvelle génération.</p> <p>L'ajustement reflète les façons de faire du Distributeur pour l'ensemble de la clientèle peu importe le type de compteur.</p> <p>La détermination de la puissance facturée est décrite dans chacun des tarifs applicables.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p>facturée, mesurée ou calculée est généralement inférieure à 50 kW;</p> <p>2<sup>o</sup> approximativement tous les 30 jours, pour l'abonnement dont la puissance facturée, mesurée ou calculée est généralement égale ou supérieure à 50 kW.</p> <p><b>11.2</b> Dans le cas de l'abonnement pour lequel seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec envoie une facture au client au moins tous les 90 jours.</p> <p>[...]</p> <p>Hydro-Québec établit également la facture initiale et la facture finale sur une estimation, soit de la consommation d'énergie, soit de l'appel de puissance et de la consommation d'énergie. Toutefois, le client peut fournir son propre relevé de compteur et Hydro-Québec établit la facture en conséquence.</p>	<p>pour l'abonnement dont la puissance facturée, mesurée ou calculée est généralement inférieure à 50 kW <u>seule l'énergie est facturée</u> ;</p> <p><del>2</del><sup>3</sup><sup>o</sup> approximativement <u>environ</u> tous les 30 jours, pour l'abonnement dont la puissance facturée, mesurée ou calculée est généralement égale ou supérieure à 50 kW <u>et l'énergie sont facturées</u>.</p> <p><b>11.2</b> Dans le cas de l'abonnement pour lequel seule l'énergie est <del>mesurée</del> <u>facturée</u>, Hydro-Québec envoie une facture au client au moins tous les 90 jours.</p> <p>[...]</p> <p>Hydro-Québec établit également la facture initiale et la facture finale sur une estimation, soit de la consommation d'énergie, soit de l'appel de puissance et de la consommation d'énergie. <del>Toutefois</del> <u>En l'absence d'un relevé d'Hydro-Québec à la date de terminaison du contrat</u>, le client peut fournir son propre relevé de</p>	<p>Ajustement nécessaire pour tenir compte du mesurage de la puissance de tous les compteurs de nouvelle génération.</p> <p>Modification nécessaire afin d'éviter une confusion entre les relevés.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>11.3</b> Lorsque seule l'énergie est mesurée, Hydro-Québec envoie une facture finale au client dans un délai maximal de 60 jours de la date de résiliation de l'abonnement.</p> <p>Lorsque la puissance et l'énergie sont mesurées, Hydro-Québec envoie une facture au client dans un délai maximal de 30 jours de la date de résiliation de l'abonnement.</p> <p>[...]</p> <p><b>11.5</b> Dans les cas où l'électricité facturée au client ne correspond pas à l'électricité réellement utilisée ou que la facture est de quelque façon entachée d'erreur, Hydro-Québec apporte les corrections appropriées selon les modalités suivantes :</p> <p>1<sup>o</sup> Pour un abonnement d'usage</p>	<p>compteur et Hydro-Québec établit la facture en conséquence.</p> <p><b>11.3</b> Lorsque seule l'énergie est mesurée <u>facturée</u>, Hydro-Québec envoie une facture finale au client dans un délai maximal de 60 jours de la date de résiliation de l'abonnement.</p> <p>Lorsque la puissance et l'énergie sont <del>mesurées</del> <u>facturées</u>, Hydro-Québec envoie une facture au client dans un délai maximal de 30 jours de la date de résiliation de l'abonnement.</p> <p>[...]</p> <p><b>11.5</b> Dans les cas où l'électricité facturée au client ne correspond pas à l'électricité réellement utilisée ou que la facture est de quelque façon entachée d'erreur, Hydro-Québec apporte les corrections appropriées selon les modalités suivantes :</p> <p>1<sup>o</sup> Pour un abonnement d'usage</p>	<p>Ajustement nécessaire pour tenir compte du mesurage de la puissance de tous les compteurs de nouvelle génération.</p> <p>Ajustement nécessaire pour tenir compte du mesurage de la puissance de tous les compteurs de nouvelle génération.</p>



<b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b>	<b>VERSION RÉVISÉE</b>	<b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b>
<p>domestique ou un abonnement d'usage autre que domestique pour lequel seule l'énergie est mesurée :</p> <p>[...]</p> <p>2° Pour un abonnement d'usage autre que domestique pour lequel la puissance et l'énergie sont mesurées :</p> <p>[...]</p> <p>6° Sont exclus des modalités de corrections de factures :</p> <p>[...]</p> <p>b) la révision des modes de versements égaux établis selon l'article 11.9;</p> <p>[...]</p> <p><b>11.9</b> Le client, dont l'abonnement est assujéti à un tarif domestique ou à un tarif général de petite puissance ou de moyenne puissance en vertu des tarifs</p>	<p>domestique ou un abonnement d'usage autre que domestique pour lequel seule l'énergie est <del>mesurée</del> <u>facturée</u> :</p> <p>[...]</p> <p>2° Pour un abonnement d'usage autre que domestique pour lequel la puissance et l'énergie sont <del>mesurées</del> <u>facturées</u> :</p> <p>[...]</p> <p>6° Sont exclus des modalités de corrections de factures :</p> <p>[...]</p> <p>b) la révision <del>des modes de versements égaux</del> <u>du Plan de paiement</u> établis selon l'article 11.9;</p> <p>[...]</p> <p><b>11.9</b> <del>Le client, dont l'abonnement est assujéti à un tarif domestique ou à un tarif général de petite puissance ou de moyenne puissance en vertu des tarifs</del></p>	<p>Modification pour refléter la nouvelle appellation « Plan de paiement ».</p> <p>Modification de l'article afin de refléter les demandes de changement.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p>d'électricité, peut bénéficier, après entente avec Hydro-Québec, du mode de versements égaux selon lequel Hydro-Québec répartit en 12 versements mensuels égaux le coût prévu de l'électricité.</p> <p>Le client peut adhérer au mode de versements égaux en tout temps. Cependant, l'échéance de toute entente quant au mode de versements égaux correspond à la date du relevé des compteurs effectué pour la première facturation après le 31 juillet de chaque année.</p> <p>Hydro-Québec révisé, pendant la durée de l'entente, le montant des versements égaux dans les cas suivants :</p> <p>1<sup>o</sup> le tarif d'électricité applicable à l'abonnement est modifié au cours de la période;</p> <p>2<sup>o</sup> le client déménage au cours de la période;</p> <p>3<sup>o</sup> si, en se référant aux versements déjà</p>	<p><del>d'électricité, peut bénéficier, après entente avec Hydro-Québec, du mode de versements égaux selon lequel Hydro-Québec répartit en 12 versements mensuels égaux le coût prévu de l'électricité..</del></p> <p><del>Le client peut adhérer au mode de versements égaux en tout temps. Cependant, l'échéance de toute entente quant au mode de versements égaux correspond à la date du relevé des compteurs effectué pour la première facturation après le 31 juillet de chaque année.</del></p> <p><del>Hydro-Québec révisé, pendant la durée de l'entente, le montant des versements égaux dans les cas suivants :</del></p> <p><del>1<sup>o</sup> le tarif d'électricité applicable à l'abonnement est modifié au cours de la période;</del></p> <p><del>2<sup>o</sup> le client déménage au cours de la période;</del></p> <p><del>3<sup>o</sup> si, en se référant aux versements déjà</del></p>	

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p>payés et à l'électricité réellement utilisée par le client au cours des mois de consommation visés par ces versements, Hydro-Québec constate qu'il y aura un écart important, à la fin du dernier mois de consommation, entre la somme des versements prévus et le coût prévu de l'électricité.</p> <p>Le montant du dernier versement correspond au solde du compte du client à la fin du dernier mois visé par l'entente. Le solde du compte est calculé par Hydro-Québec et il est égal à la différence entre le coût total de l'électricité réellement utilisée par le client pour les mois de consommation visés par l'entente et la somme des versements effectués. Si le solde est supérieur au montant du versement précédent, le client peut demander à Hydro-Québec, dans le délai prévu à l'article 11.6, de répartir cet excédent sur ses six (6) prochains versements.</p> <p>À la fin du dernier mois de consommation, Hydro-Québec révisé le montant des versements prévus pour les 12 mois de</p>	<p><del>payés et à l'électricité réellement utilisée par le client au cours des mois de consommation visés par ces versements, Hydro-Québec constate qu'il y aura un écart important, à la fin du dernier mois de consommation, entre la somme des versements prévus et le coût prévu de l'électricité.</del></p> <p><del>Le montant du dernier versement correspond au solde du compte du client à la fin du dernier mois visé par l'entente. Le solde du compte est calculé par Hydro-Québec et il est égal à la différence entre le coût total de l'électricité réellement utilisée par le client pour les mois de consommation visés par l'entente et la somme des versements effectués. Si le solde est supérieur au montant du versement précédent, le client peut demander à Hydro-Québec, dans le délai prévu à l'article 11.6, de répartir cet excédent sur ses six (6) prochains versements.</del></p> <p><del>À la fin du dernier mois de consommation, Hydro-Québec révisé le montant des versements prévus pour les 12 mois de</del></p>	

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p>consommation suivants et l'entente initiale conclue avec le client est reconduite, sous réserve des conditions prévues aux deuxième et troisième alinéas, à moins que le client n'avise Hydro-Québec qu'il désire mettre fin à l'entente.</p> <p>Lorsque le client bénéficie du mode de versements égaux, Hydro-Québec lui fait parvenir une facture mensuelle pour le versement exigible ou, s'il paye par prélèvements automatiques, un relevé de compte périodique.</p> <p>Hydro-Québec peut mettre fin au mode de versements égaux si le client a plus d'un versement impayé.</p>	<p><del>consommation suivants et l'entente initiale conclue avec le client est reconduite, sous réserve des conditions prévues aux deuxième et troisième alinéas, à moins que le client n'avise Hydro-Québec qu'il désire mettre fin à l'entente.</del></p> <p><del>Lorsque le client bénéficie du mode de versements égaux, Hydro-Québec lui fait parvenir une facture mensuelle pour le versement exigible ou, s'il paye par prélèvements automatiques, un relevé de compte périodique.</del></p> <p><del>Hydro-Québec peut mettre fin au mode de versements égaux si le client a plus d'un versement impayé.</del></p> <p><u>Le client peut bénéficier, après entente avec Hydro-Québec, du Plan de paiement permettant de répartir le coût prévu de l'électricité par versements mensuels sur une année, selon une estimation de la consommation à venir, le tout sujet à un solde créditeur ou débiteur à la fin de l'entente ou à la révision annuelle, une fois l'utilisation réelle connue.</u> <u>À l'exception des abonnements de grande</u></p>	

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
	<p><u>puissance, tous les abonnements sont admissibles s'il existe un historique de consommation suffisant pour effectuer une projection raisonnable.</u></p> <p><u>Hydro-Québec effectue une révision de l'abonnement du client inscrit au Plan de paiement à chaque année avant la période d'hiver. S'il existe un solde débiteur à la suite de cette révision, Hydro-Québec accepte de répartir celui-ci sur une période 6 mois. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente de paiement avec le client.</u></p> <p><u>Si un écart significatif est constaté entre les montants mensuels facturés et le coût réel de l'électricité consommée, Hydro-Québec peut effectuer des révisions intermédiaires, en tenant compte de l'ajustement tarifaire, le cas échéant.</u></p> <p><u>L'inscription au Plan de paiement prend fin dans les cas suivants :</u></p> <p><u>1° en tout temps, à la demande du client ;</u></p>	

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>Chapitre 14 – MODES D'ALIMENTATION</b></p> <p><b>14.1 [...]</b></p> <p>La tension en régime permanent jusqu'à 44 000 V est fournie conformément à la norme CAN3-C235-F83 (C2006) telle que se lit au moment où elle s'applique.</p>	<p><u>2° lorsque l'abonnement est résilié.</u></p> <p><u>Hydro-Québec peut également y mettre fin si le client a plus d'un versement impayé.</u></p> <p><b>Chapitre 14 – MODES D'ALIMENTATION</b></p> <p><b>14.1 [...]</b></p> <p>La tension en régime permanent jusqu'à 44 000 V est fournie conformément à la norme CAN3-C235-F83 (<del>C2006</del><u>2010</u>) telle que se lit au moment où elle s'applique.</p> <p>[...]</p> <p><u>14.9 Hydro-Québec peut en tout temps changer la tension de l'alimentation de l'installation électrique du client à 600 V, 3 fils, pour adopter la tension triphasée 347/600 V, étoile, neutre mis à la terre. Dans ce cas, elle informe le client, par avis écrit d'au moins 30 jours avant la</u></p>	<p>Modification afin de refléter la mise à jour de l'ACNOR.</p> <p>Modification afin de refléter l'introduction des règles pour la conversion de tension en basse tension.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>Section 2 – Alimentation en moyenne tension</b></p> <p><b>14.9 [...]</b></p> <p><b>14.10 [...]</b></p>	<p><u>date de la conversion de tension et de la cessation du service à la tension existante. Le client doit alors procéder, à ses frais, à la mise à jour de son installation électrique pour permettre l'alimentation à la nouvelle tension, et tous les travaux mentionnés à l'article 14.5, le cas échéant.</u></p> <p><b>Section 2 – Alimentation en moyenne tension</b></p> <p><del>14.9</del><b>14.10</b> [...]</p> <p><del>14.10</del><b>14.11</b> [...]</p> <p><u>Toute nouvelle installation électrique doit, sauf si le client reçoit un avis écrit d'Hydro-Québec à l'effet contraire, être conçue pour recevoir l'électricité tant à la tension 25 kV qu'à l'autre tension.</u></p> <p><u>Hydro-Québec verse au client les compensations suivantes :</u></p> <p><u>1° à la demande du client et une seule fois par transformateur, un montant égal à</u></p>	<p>Renumérotation des articles.</p> <p>Renumérotation des articles.</p> <p>Réintroduction de l'obligation du client d'installer des transformateurs à double enroulement.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>Sous-section 1 – Conversion de tension</b>  14.11 [...]</p>	<p><u>la différence entre le coût du transformateur conçu pour recevoir l'électricité tant à la tension 25 kV qu'à l'autre tension et le coût d'un transformateur conçu pour recevoir l'électricité uniquement à la tension 25 kV ;</u></p> <p><u>2° le crédit d'alimentation en moyenne ou en haute tension prévu aux Tarifs et conditions du Distributeur 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 le client et pouvant recevoir la tension 25 kV permet au client d'utiliser la totalité de la puissance disponible dont il a convenu avec Hydro-Québec.</u></p> <p><b>Sous-section 1 – Conversion de tension</b>  14.11<u>14.12</u> [...]</p>	<p>Renumérotation des articles.</p>



<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>14.12</b> À la date de la conversion, lorsque l'installation électrique du client ne peut être alimenté à la tension 25 kV ou en basse tension, un poste de transformation pour permettre l'abaissement de la tension 25 kV à la tension primaire du poste client peut être installé par Hydro-Québec sur une base temporaire de trois (3) ans, après entente avec Hydro-Québec. À l'expiration de ce délai, Hydro-Québec peut mettre fin à l'alimentation en moyenne tension si l'installation électrique du client ne peut être alimentée à la tension de la ligne ou en basse tension.</p> <p>Si un poste de transformation pour permettre l'abaissement de la tension 25 kV à la tension primaire du poste client est installé par Hydro-Québec, le client n'a pas droit aux compensations pour conversion de tension prévues à l'annexe V, et le client n'a plus droit au « <i>crédit l'alimentation en moyenne ou en haute tension</i> » prévu aux tarifs d'électricité.</p>	<p><del><b>14.12</b> À la date de la conversion, lorsque l'installation électrique du client ne peut être alimenté à la tension 25 kV ou en basse tension, un poste de transformation pour permettre l'abaissement de la tension 25 kV à la tension primaire du poste client peut être installé par Hydro-Québec sur une base temporaire de trois (3) ans, après entente avec Hydro-Québec. À l'expiration de ce délai, Hydro-Québec peut mettre fin à l'alimentation en moyenne tension si l'installation électrique du client ne peut être alimentée à la tension de la ligne ou en basse tension.</del></p> <p><del>Si un poste de transformation pour permettre l'abaissement de la tension 25 kV à la tension primaire du poste client est installé par Hydro-Québec, le client n'a pas droit aux compensations pour conversion de tension prévues à l'annexe V, et le client n'a plus droit au « <i>crédit l'alimentation en moyenne ou en haute tension</i> » prévu aux tarifs d'électricité.</del></p>	<p>Abrogation de l'article.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>Chapitre 15 – ALIMENTATION DE L'INSTALLATION ÉLECTRIQUE</b></p> <p><b>15.8</b> Lorsqu'une alimentation temporaire est demandée, le requérant paie, avant le début des travaux, le coût des travaux nécessaires à cette alimentation, incluant la somme des éléments suivants :</p> <p>[...]</p> <p><b>Chapitre 17 – COÛT DES TRAVAUX</b></p> <p><b>17.1</b> Aux fins des présentes conditions de service, le coût des travaux est calculé par Hydro-Québec à partir des prix de travaux aériens et souterrains prévus aux tarifs d'électricité, lorsqu'ils sont applicables. Tous ces prix sont disponibles pour information au service à la clientèle d'Hydro-Québec et sur le site Internet d'Hydro-Québec. Les « <i>prix de travaux aériens</i> » s'appliquent lorsqu'Hydro-Québec peut se rendre par fardier à</p>	<p><b>Chapitre 15 – ALIMENTATION DE L'INSTALLATION ÉLECTRIQUE</b></p> <p><b>15.8</b> Lorsqu'une alimentation temporaire est demandée, le requérant paie, avant le début des travaux, <u>le prix de « l'intervention à prix forfaitaire » applicable prévu aux tarifs d'électricité ou, dans les autres cas</u>, le coût des travaux nécessaires à cette alimentation, incluant la somme des éléments suivants :</p> <p>[...]</p> <p><b>Chapitre 17 – COÛT DES TRAVAUX</b></p> <p><b>17.1</b> Aux fins des présentes conditions de service, le coût des travaux est calculé par Hydro-Québec à partir des <u>« prix de travaux aériens », des « prix de travaux et souterrains » et des prix des « interventions à prix forfaitaires »</u> prévus aux tarifs d'électricité, lorsqu'ils sont applicables. Tous ces prix sont disponibles pour information au service à la clientèle d'Hydro-Québec et sur le site Internet d'Hydro-Québec. Les « <i>prix de travaux</i></p>	<p>Modification afin de permettre la facturation des interventions à prix forfaitaires plutôt que les coûts réels.</p> <p>Modification afin de permettre la facturation des interventions à prix forfaitaires plutôt que les coûts réels.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p>l'endroit où sont effectués les travaux et y utiliser l'équipement prévu pour l'offre de référence. Les « <i>prix de travaux souterrains</i> » s'appliquent lorsque l'offre de référence est en souterrain.</p> <p>[...]</p> <p><b>Chapitre 18 – DROITS ET OBLIGATIONS</b></p> <p><b>Section 1 – Droits et accès</b></p> <p><b>18.2 [...]</b></p> <p>Le propriétaire de l'installation doit payer le coût des travaux de modification de la ligne requis pour corriger une dérogation aux normes visées au premier alinéa applicables au moment de l'installation de la piscine, de la dépendance, de la plate-forme ou de l'estrade.</p>	<p><i>aériens</i> » s'appliquent lorsqu'Hydro-Québec peut se rendre par fardier à l'endroit où sont effectués les travaux et y utiliser l'équipement prévu pour l'offre de référence. Les « <i>prix de travaux souterrains</i> » s'appliquent lorsque l'offre de référence est en souterrain.</p> <p>[...]</p> <p><b>Chapitre 18 – DROITS ET OBLIGATIONS</b></p> <p><b>Section 1 – Droits et accès</b></p> <p><b>18.2 [...]</b></p> <p>Le propriétaire de l'installation doit payer le coût des travaux de modification de la ligne requis pour corriger une dérogation aux normes visées au premier alinéa applicables au moment de l'installation <u>du bâtiment, notamment</u> de la piscine, de la dépendance, de la plate-forme ou de l'estrade.</p>	<p>Modification pour assurer la cohérence avec le premier paragraphe du même article.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>Section 2 – Installation électrique</b></p> <p><b>18.15</b> Lorsque le facteur de puissance, mesuré au point de livraison, est habituellement inférieur à 90 % pour un abonnement de petite puissance et de moyenne puissance, ou inférieur à 95 % pour un abonnement de grande puissance, le client doit installer, à ses frais, un appareillage correctif, sur demande écrite d'Hydro-Québec, sans que le facteur de puissance corrigé ne devienne capacitif.</p> <p><b>Chapitre 19 – DISPOSITIONS TRANSITOIRES</b></p> <p><b>19.1</b> Le présent texte des <i>Conditions de service d'électricité</i> remplace le texte des <i>Conditions de service d'électricité</i> en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2011 en vertu de la décision D-2011-036 et le 8 avril 2011 en vertu de la décision D-2011-041 de la Régie de l'énergie.</p>	<p><b>Section 2 – Installation électrique</b></p> <p><b>18.15</b> Lorsque le facteur de puissance, mesuré au point de livraison, est habituellement inférieur à 90 % pour un abonnement <u>d'usage domestique</u>, de petite puissance et de moyenne puissance, ou inférieur à 95 % pour un abonnement de grande puissance, le client doit installer, à ses frais, un appareillage correctif, sur demande écrite d'Hydro-Québec, sans que le facteur de puissance corrigé ne devienne capacitif.</p> <p><b>Chapitre 19 – DISPOSITIONS TRANSITOIRES</b></p> <p><b>19.1</b> Le présent texte des <i>Conditions de service d'électricité</i> remplace le texte des <i>Conditions de service d'électricité</i> en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2014<del>2</del><sup>5</sup> en vertu de la décision D-2010<del>2</del><sup>5</sup>-036<del>5</del> <del>D-2010-036</del> et le <del>8 avril 2011 en vertu de la décision D-2011-041</del> de la Régie de l'énergie.</p>	<p>Introduction de l'obligation de correction du facteur de puissance par les clients d'usage domestique.</p> <p>Modification afin d'assurer la mise à jour des dates en vertu de la décision D-2012-035.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>19.2</b> À moins d'une mention spécifique dans le présent chapitre, les présentes conditions de service s'appliquent à tout abonnement en cours le 1<sup>er</sup> avril 2012 ou conclu à compter du 1<sup>er</sup> avril 2012.</p> <p>Elles s'appliquent également :</p> <p>1<sup>o</sup> à toute demande d'intervention ou de travaux de modification des installations d'Hydro-Québec reçue à compter du 1<sup>er</sup> avril 2012; et</p> <p>2<sup>o</sup> à toute demande d'alimentation, si la date de la signature de l'entente de contribution est postérieure au 31 mars 2012.</p> <p><b>19.3</b> Lorsque l'installation électrique du client est alimentée à la tension triphasée 600 V, 3 fils, Hydro-Québec peut, en tout temps, à ses propres frais, changer cette tension pour adopter la tension triphasée 347/600 V, étoile, neutre mis à la terre. Dans ce cas, elle informe le client, par avis écrit d'au moins 30 jours francs avant la date de la conversion de la tension du</p>	<p><b>19.2</b> À moins d'une mention spécifique dans le présent chapitre, les présentes conditions de service s'appliquent à tout abonnement en cours le 1<sup>er</sup> avril 2012<del>2</del><u>13</u> ou conclu à compter du 1<sup>er</sup> avril 2012<del>2</del><u>13</u>.</p> <p>Elles s'appliquent également :</p> <p>1<sup>o</sup> à toute demande d'intervention ou de travaux de modification des installations d'Hydro-Québec reçue à compter du 1<sup>er</sup> avril 2012<del>2</del><u>13</u>; et</p> <p>2<sup>o</sup> à toute demande d'alimentation, si la date de la signature de l'entente de contribution est postérieure au 31 mars 2012<del>2</del><u>13</u>.</p> <p><del><b>19.3</b> Lorsque l'installation électrique du client est alimentée à la tension triphasée 600 V, 3 fils, Hydro-Québec peut, en tout temps, à ses propres frais, changer cette tension pour adopter la tension triphasée 347/600 V, étoile, neutre mis à la terre. Dans ce cas, elle informe le client, par avis écrit d'au moins 30 jours francs avant la date de la conversion de la tension du</del></p>	<p>Mise à jour pour tenir compte des nouvelles dates d'entrée en vigueur des conditions de service.</p> <p>Mise à jour pour tenir compte des nouvelles dates d'entrée en vigueur des conditions de service.</p> <p>Ce paragraphe, de nature transitoire, est remplacé par l'article 14.9.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p>réseau et de la cessation du service à la tension existante.</p> <p>[...]</p> <p><b>ANNEXE III (a. 14.11 et 14.12)</b></p> <p><b>MÉTHODE POUR L'ÉTABLISSEMENT DE LA VALEUR DE REMPLACEMENT DE L'ÉQUIPEMENT ÉLECTRIQUE DU CLIENT</b></p> <p>[...]</p> <p>Dans le cas où un élément fait l'objet d'une modification plutôt que de remplacement, par exemple un transformateur rebobiné, le coût de la modification tient lieu de la valeur de remplacement dépréciée pour cet élément, ce coût ne devant pas excéder la valeur de remplacement dépréciée de l'élément.</p> <p>[...]</p>	<p><del>réseau et de la cessation du service à la tension existante.</del></p> <p>[...]</p> <p><del>ANNEXE III (a. 14.11 et 14.12)</del></p> <p><del>MÉTHODE POUR L'ÉTABLISSEMENT DE LA VALEUR DE REMPLACEMENT DE L'ÉQUIPEMENT ÉLECTRIQUE DU CLIENT</del></p> <p>[...]</p> <p><del>Dans le cas où un élément fait l'objet d'une modification plutôt que de remplacement, par exemple un transformateur rebobiné, le coût de la modification tient lieu de la valeur de remplacement dépréciée pour cet élément, ce coût ne devant pas excéder la valeur de remplacement dépréciée de l'élément.</del></p> <p>[...]</p>	<p>Modification de l'annexe en cohérence avec l'abrogation de l'article 14.12.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>				
	<p><u><b>ANNEXE VIII (a. 2.4)</b></u></p> <p><u><b>RENSEIGNEMENTS TRANSMIS AUX AGENTS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET COTES ATTRIBUÉES PAR HYDRO-QUÉBEC</b></u></p> <p><u>1° cote de crédit attribuée par Hydro-Québec ;</u>  <u>2° nom ;</u>  <u>3° adresse ;</u>  <u>4° adresse précédente ;</u>  <u>5° numéro de téléphone ;</u>  <u>6° numéro de compte Hydro-Québec ;</u>  <u>7° numéro d'assurance sociale (uniquement pour les cotes O2 à O9).</u></p> <p><u>La cote de crédit est attribuée par Hydro-Québec conformément à la grille suivante :</u></p> <table border="1" data-bbox="768 1122 1316 1333"> <thead> <tr> <th><u>Cote</u></th> <th><u>Description</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><u>O1</u></td> <td><u>Paie (ou a payé) dans les 60 jours de la date d'échéance de la facture ou a conclu et respecte les termes d'une entente de paiement</u></td> </tr> </tbody> </table>	<u>Cote</u>	<u>Description</u>	<u>O1</u>	<u>Paie (ou a payé) dans les 60 jours de la date d'échéance de la facture ou a conclu et respecte les termes d'une entente de paiement</u>	<p>Nouvelle annexe conformément à l'ajout de l'article 2.4.</p>
<u>Cote</u>	<u>Description</u>					
<u>O1</u>	<u>Paie (ou a payé) dans les 60 jours de la date d'échéance de la facture ou a conclu et respecte les termes d'une entente de paiement</u>					

<b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b>	<b>VERSION RÉVISÉE</b>	<b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b>										
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="768 423 863 565"><u>O2</u></td> <td data-bbox="863 423 1318 565"><u>Paie (ou a payé) dans les 61 jours de la date d'échéance de la facture et pas plus de 90 jours et solde échu supérieur à 200 \$</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="768 565 863 748"><u>O3</u></td> <td data-bbox="863 565 1318 748"><u>Paie (ou a payé) dans les 91 jours de la date d'échéance de la facture et pas plus de 120 jours et solde échu supérieur à 200 \$</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="768 748 863 932"><u>O4</u></td> <td data-bbox="863 748 1318 932"><u>Paie (ou a payé) dans les 121 jours de la date d'échéance de la facture et pas plus de 150 jours et solde échu supérieur à 200 \$</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="768 932 863 1084"><u>O5</u></td> <td data-bbox="863 932 1318 1084"><u>Compte accuse toujours au moins 151 jours de retard, mais non classé O9 et solde échu supérieur à 200 \$</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="768 1084 863 1203"><u>O9</u></td> <td data-bbox="863 1084 1318 1203"><u>Compte transféré à une entreprise de recouvrement et faillite</u></td> </tr> </table>	<u>O2</u>	<u>Paie (ou a payé) dans les 61 jours de la date d'échéance de la facture et pas plus de 90 jours et solde échu supérieur à 200 \$</u>	<u>O3</u>	<u>Paie (ou a payé) dans les 91 jours de la date d'échéance de la facture et pas plus de 120 jours et solde échu supérieur à 200 \$</u>	<u>O4</u>	<u>Paie (ou a payé) dans les 121 jours de la date d'échéance de la facture et pas plus de 150 jours et solde échu supérieur à 200 \$</u>	<u>O5</u>	<u>Compte accuse toujours au moins 151 jours de retard, mais non classé O9 et solde échu supérieur à 200 \$</u>	<u>O9</u>	<u>Compte transféré à une entreprise de recouvrement et faillite</u>	
<u>O2</u>	<u>Paie (ou a payé) dans les 61 jours de la date d'échéance de la facture et pas plus de 90 jours et solde échu supérieur à 200 \$</u>											
<u>O3</u>	<u>Paie (ou a payé) dans les 91 jours de la date d'échéance de la facture et pas plus de 120 jours et solde échu supérieur à 200 \$</u>											
<u>O4</u>	<u>Paie (ou a payé) dans les 121 jours de la date d'échéance de la facture et pas plus de 150 jours et solde échu supérieur à 200 \$</u>											
<u>O5</u>	<u>Compte accuse toujours au moins 151 jours de retard, mais non classé O9 et solde échu supérieur à 200 \$</u>											
<u>O9</u>	<u>Compte transféré à une entreprise de recouvrement et faillite</u>											



**ANNEXE B**

**MODIFICATIONS AUX CONDITIONS**

***DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ***

**(VERSION ANGLAISE)**



<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
	<p><b>Chapter 2 – INFORMATION</b></p> <p><u>2.3 The Distributor may carry out promotional activities with respect to any of the conditions set forth in chapters 5 to 13 of these Conditions of Service. Such promotional activities must be temporary and may apply to all customers or to various groups of customers so as to reducing the charges they must pay under Chapter 12 of the <i>Distribution Tariff</i>.</u></p> <p><u>The Distributor shall report on such promotional activities to the Régie de l'énergie, as instructed by the Régie.</u></p> <p><u>2.4 From time to time, Hydro-Québec may communicate the information listed in Schedule VIII for all customers with domestic-use contracts to one or more personal information agents within the meaning of the <i>Act respecting the Protection of personal information in the private sector</i>, R.S.Q., c. P-39.1.</u></p>	<p>Nouvel article pour intégrer la demande de modification.</p> <p>Nouvel article pour intégrer la demande de modification.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>Chapter 11 – BILLING AND PAYMENT</b></p> <p><b>Division 1 – Billing procedures</b></p> <p><b>11.1</b> In the case of a contract under which only energy is metered, Hydro-Québec reads the meters for billing purposes at one of the following frequencies</p> <p>(1) at least once a year for installations that are distant and difficult of access such as a weather station, a microwave tower, a radio antenna or a pump;</p> <p>(2) at least once every 120 days in all other cases.</p> <p>In the case of a contract under which power and energy are metered, Hydro-Québec reads the meters and resets the maximum demand meters for billing purposes at one of the following intervals</p> <p>(1) about once every 60 days, for contracts under which metered or calculated billing demand is usually below 50 kW;</p>	<p><b>Chapter 11 – BILLING AND PAYMENT</b></p> <p><b>Division 1 – Billing procedures</b></p> <p><del>11.1</del> <del>In the case of a contract under which only energy is metered, Hydro-Québec reads the meters for billing purposes at one of the following frequencies</del></p> <p>(1) at least once a year for installations that are distant and difficult of access <del>such as a weather station, a microwave tower, a radio antenna or a pump;</del></p> <p><del>(2) at least once every 120 days in all other cases.</del></p> <p><del>In the case of a contract under which power and energy are metered, Hydro-Québec reads the meters and resets the maximum demand meters for billing purposes at one of the following intervals</del></p> <p>(1) <del>(2)</del> <u>about once every 60 days and at least every 120 days</u>, for contracts under which metered or calculated billing demand is usually below 50 kW <u>only electricity consumption is billed;</u></p>	<p>Ajustement nécessaire pour tenir compte du mesurage de la puissance de tous les compteurs de nouvelle génération.</p> <p>L'ajustement reflète les façons de faire du Distributeur pour l'ensemble de la clientèle peu importe le type de compteur.</p> <p>La détermination de la puissance facturée est décrite dans chacun des tarifs applicables.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p>(2) about once every 30 days, for contracts under which metered or calculated billing demand is usually equal to or higher than 50 kW.</p> <p><b>11.2</b> In the case of a contract under which only energy is metered, Hydro-Québec sends the customer a bill at least once every 90 days.</p> <p>[...]</p> <p>Hydro-Québec also establishes the initial bill and the final bill based on an estimate of energy consumption or of power demand and energy consumption. However, the customer may supply his own meter reading and Hydro-Québec establishes the bill accordingly.</p>	<p>(2) <u>(3)</u> about <del>once</del> every 30 days, for contracts under which <del>metered or calculated billing demand is usually equal to or higher than 50 kW</del> <u>power demand and electricity consumption are both billed.</u></p> <p><b>11.2</b> In the case of a contract under which only energy is <del>metered</del> <u>billed</u>, Hydro-Québec sends the customer a bill at least once every 90 days.</p> <p>[...]</p> <p>Hydro-Québec also establishes the initial bill and the final bill based on an estimate of energy consumption or of power demand and energy consumption. <del>However,</del> <u>If Hydro-Québec has not read the meter at the termination date of the contract,</u> the customer may supply his own meter reading and Hydro-Québec establishes the bill accordingly.</p>	<p>Ajustement nécessaire pour tenir compte du mesurage de la puissance de tous les compteurs de nouvelle génération.</p> <p>Modification nécessaire afin d'éviter une confusion entre les relevés.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>11.3</b> Where only energy is metered, Hydro-Québec sends the customer a final bill within 60 days of the date the contract is terminated.</p> <p>Where power and energy are metered, Hydro-Québec sends the customer a final bill within 30 days of the date the contract is terminated.</p> <p>[...]</p> <p><b>11.5</b> In cases where electricity billed to the customer is not the electricity actually used or where there is some error in the bill, Hydro-Québec makes the appropriate corrections as follows</p> <p>(1) For a contract for domestic use or a contract for non-domestic use under which only energy is metered</p> <p>[...]</p> <p>(2) For a contract for non-domestic use under which power and energy are metered</p>	<p><b>11.3</b> Where only energy is <del>metered</del> <u>billed</u>, Hydro-Québec sends the customer a final bill within 60 days of the date the contract is terminated.</p> <p>Where power and energy are <del>metered</del> <u>billed</u>, Hydro-Québec sends the customer a final bill within 30 days of the date the contract is terminated.</p> <p>[...]</p> <p><b>11.5</b> In cases where electricity billed to the customer is not the electricity actually used or where there is some error in the bill, Hydro-Québec makes the appropriate corrections as follows</p> <p>(1) For a contract for domestic use or a contract for non-domestic use under which only energy is <del>metered</del> <u>billed</u></p> <p>[...]</p> <p>(2) For a contract for non-domestic use under which power and energy are <del>metered</del> <u>billed</u></p>	<p>Ajustement nécessaire pour tenir compte du mesurage de la puissance de tous les compteurs de nouvelle génération.</p> <p>Ajustement nécessaire pour tenir compte du mesurage de la puissance de tous les compteurs de nouvelle génération.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p>[...]</p> <p>(6) The following are excluded from the bill correction provisions</p> <p>[...]</p> <p>(b) revision of equalized payments plans established in accordance with Section 11.9;</p> <p><b>Division 2 – Payment procedures</b></p> <p><b>11.9</b> A customer whose contract is subject to a domestic rate or a general small-power or medium-power rate under the Electricity Rates may, on agreement with Hydro-Québec, use the equalized payments plan under which Hydro-Québec divides the anticipated cost of electricity into 12 equal monthly instalments.</p> <p>The customer may subscribe to the equalized payments plan at any time. Any equalized payment agreement, however,</p>	<p>[...]</p> <p>(6) The following are excluded from the bill correction provisions</p> <p>[...]</p> <p>(b) revision of <del>equalized payments plans</del> <u>the Payment Plan</u> established in accordance with Section 11.9;</p> <p><b>Division 2 – Payment procedures</b></p> <p><b>11.9</b> <del>A customer whose contract is subject to a domestic rate or a general small-power or medium-power rate under the Electricity Rates may, on agreement with Hydro-Québec, use the equalized payments plan under which Hydro-Québec divides the anticipated cost of electricity into 12 equal monthly instalments.</del></p> <p><del>The customer may subscribe to the equalized payments plan at any time. Any equalized payment agreement, however,</del></p>	<p>Modification pour refléter la nouvelle appellation « Payment Plan ».</p> <p>Modification de l'article afin de refléter les demandes de changement.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p>ends on the date of the meter reading for the first billing after July 31 of each year.</p> <p>Hydro-Québec revises the amount of the equal payments during the agreement in the following cases</p> <p>(1) the electricity rate applicable to the contract is modified during the period;</p> <p>(2) the customer moves during the period;</p> <p>(3) if, on comparison of payments made with the electricity actually used by the customer during the months of consumption covered by such instalments, Hydro-Québec finds that there will be a substantial discrepancy at the end of the last month of consumption between total instalments agreed upon and the anticipated cost of electricity.</p> <p>The amount of the last payment will be the balance of the customer's account at the end of the last month covered by the agreement. The balance of the account is calculated by Hydro-Québec and is the difference between the total cost of</p>	<p><del>ends on the date of the meter reading for the first billing after July 31 of each year.</del></p> <p><del>Hydro-Québec revises the amount of the equal payments during the agreement in the following cases</del></p> <p><del>(1) the electricity rate applicable to the contract is modified during the period;</del></p> <p><del>(2) the customer moves during the period;</del></p> <p><del>(3) if, on comparison of payments made with the electricity actually used by the customer during the months of consumption covered by such instalments, Hydro-Québec finds that there will be a substantial discrepancy at the end of the last month of consumption between total instalments agreed upon and the anticipated cost of electricity.</del></p> <p><del>The amount of the last payment will be the balance of the customer's account at the end of the last month covered by the agreement. The balance of the account is calculated by Hydro-Québec and is the difference between the total cost of</del></p>	



<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p>electricity actually used by the customer for the months of consumption covered by the agreement and the sum of instalments paid. If the balance is greater than the amount of the previous instalment, the customer may ask Hydro-Québec, within the time limit stipulated in Section 11.6, to break this additional amount down over the next six (6) instalments.</p> <p>At the end of the final month of consumption, Hydro-Québec reviews the amount of instalments anticipated for the following 12 months of consumption and the initial agreement entered into with the customer is renewed accordingly, subject to the conditions stipulated in the second and third paragraphs, unless the customer advises Hydro-Québec that he wishes to terminate the agreement.</p> <p>Hydro-Québec sends its customers on the equalized payments plan either monthly bills for the instalment due or periodical statements of account if the customer pays by automatic debit.</p> <p>Hydro-Québec may terminate the</p>	<p><del>electricity actually used by the customer for the months of consumption covered by the agreement and the sum of instalments paid. If the balance is greater than the amount of the previous instalment, the customer may ask Hydro-Québec, within the time limit stipulated in Section 11.6, to break this additional amount down over the next six (6) instalments.</del></p> <p><del>At the end of the final month of consumption, Hydro-Québec reviews the amount of instalments anticipated for the following 12 months of consumption and the initial agreement entered into with the customer is renewed accordingly, subject to the conditions stipulated in the second and third paragraphs, unless the customer advises Hydro-Québec that he wishes to terminate the agreement.</del></p> <p><del>Hydro-Québec sends its customers on the equalized payments plan either monthly bills for the instalment due or periodical statements of account if the customer pays by automatic debit.</del></p> <p><del>Hydro-Québec may terminate the</del></p>	

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p>equalized payments plan where a customer has more than one unpaid instalment.</p>	<p><del>equalized payments plan where a customer has more than one unpaid instalment.</del></p> <p><u>A customer may, on agreement with Hydro-Québec, use the Payment Plan, under which the anticipated cost of electricity is divided into 12 monthly instalments based on an estimate of future consumption, subject to an overpayment or balance owing at the end of the agreement or at the annual revision, once the actual consumption is known.</u></p> <p><u>Any service contract is eligible except for large-power contracts, provided that the consumption history is long enough for a reasonable projection to be done.</u></p> <p><u>Hydro-Québec reviews the Payment Plan of the contract every year before the winter period. If there is a balance owing, Hydro-Québec allows this amount to be spread out over the next six months. Hydro-Québec may also work out a payment arrangement with the customer.</u></p> <p><u>If there is a substantial discrepancy</u></p>	

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>Chapter 14 – MODES OF SUPPLY</b></p> <p><b>14.1 [...]</b></p> <p>Steady state voltage up to 44,000 V is supplied in accordance with the provisions of standard No. CAN3-C235-83 (R2006)</p>	<p><u>between the monthly instalments paid and the actual cost of the electricity consumed, Hydro-Québec may perform interim reviews, taking into account any rate adjustment.</u></p> <p><u>The Payment Plan will cease to apply in the following cases:</u></p> <p><u>(1) at any time, on the customer's request;</u></p> <p><u>(2) when the contract is terminated.</u></p> <p><u>Moreover, Hydro-Québec may terminate a customer's participation in the Payment Plan if the customer has missed more than one instalment.</u></p> <p><b>Chapter 14 – MODES OF SUPPLY</b></p> <p><b>14.1 [...]</b></p> <p>Steady state voltage up to 44,000 V is supplied in accordance with the provisions of standard No. CAN3-C235-83</p>	<p>Modification afin de refléter la mise à jour de l'ACNOR.</p>



<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
	<p><u>Québec notifies the customer in writing to the contrary.</u></p> <p><u>Hydro-Québec pays the following compensation to the customer:</u></p> <p><u>(1) at the customer's request, and only once per transformer, an amount equal to the difference between the cost of a transformer designed to receive electricity at 25 kV and at the other voltage and the cost of a transformer designed to receive electricity solely at 25 kV;</u></p> <p><u>(2) the credit for supply at medium or high voltage specified in the <i>Distribution Tariff</i> for a voltage of 25 kV. This credit applies as of the first complete billing period following the date on which the capacity of the transformer or transformers installed by the customer and capable of receiving electricity at 25 kV allows the customer to use all of the available power he has agreed to with Hydro-Québec.</u></p>	

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>Subdivision 1 – Voltage conversion</b></p> <p><b>14.11</b> [...]</p> <p><b>14.12</b> Where, on the conversion date, the customer's electrical installation cannot be supplied at 25 kV or at low voltage, a substation which steps a voltage of 25 kV down to the primary voltage of the customer substation may be installed by Hydro-Québec on a temporary basis for three (3) years, following an agreement with Hydro-Québec. Upon the expiry of the said period, Hydro-Québec may stop supplying electricity at medium voltage if the customer's electrical installation cannot be supplied at the voltage of the power line or at low voltage.</p> <p>If a transforming substation used to step a voltage of 25 kV down to the primary voltage of the customer substation is installed by Hydro-Québec, the customer is not entitled to the compensations for voltage conversion provided in Schedule V, and the customer is no longer entitled to the "credit for supply at medium</p>	<p><b>Subdivision 1 – Voltage conversion</b></p> <p><del>14.11</del><b>14.12</b> [...]</p> <p><del>14.12</del> Where, on the conversion date, the customer's electrical installation cannot be supplied at 25 kV or at low voltage, a substation which steps a voltage of 25 kV down to the primary voltage of the customer substation may be installed by Hydro-Québec on a temporary basis for three (3) years, following an agreement with Hydro-Québec. Upon the expiry of the said period, Hydro-Québec may stop supplying electricity at medium voltage if the customer's electrical installation cannot be supplied at the voltage of the power line or at low voltage.</p> <p><del>If a transforming substation used to step a voltage of 25 kV down to the primary voltage of the customer substation is installed by Hydro-Québec, the customer is not entitled to the compensations for voltage conversion provided in Schedule V, and the customer is no longer entitled to the "credit for supply at medium</del></p>	<p>Abrogation de l'article.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p>or high voltage” established in the Electricity Rates.</p> <p><b>Chapter 15 – SUPPLY OF ELECTRICITY TO THE ELECTRICAL INSTALLATION</b></p> <p><b>15.8</b> When temporary supply is requested, the applicant pays, before the work begins, the cost of work required for such temporary supply, including the sum of the following items</p> <p><b>Chapter 17 – COST OF WORK</b></p> <p><b>17.1</b> For purposes of these Conditions for Electricity Service, the cost of work is calculated by Hydro-Québec from the prices for overhead and underground work established in the Electricity Rates where such prices are applicable. All these prices are available for information</p>	<p><del>or high voltage” established in the Electricity Rates.</del></p> <p><b>Chapter 15 – SUPPLY OF ELECTRICITY TO THE ELECTRICAL INSTALLATION</b></p> <p><b>15.8</b> When temporary supply is requested, the applicant pays, before the work begins, <u>the applicable prices for "Flat-fee work" set out in the <i>Distribution Tariff</i>, if applicable, or otherwise,</u> the cost of work required for such temporary supply, including the sum of the following items</p> <p><b>Chapter 17 – COST OF WORK</b></p> <p><b>17.1</b> For purposes of these Conditions for Electricity Service, the cost of work is calculated by Hydro-Québec from the prices for overhead and underground and <u>the prices for "Flat-fee work"</u> established in the Electricity Rates where such prices are applicable. All these prices are</p>	<p>Modification afin de permettre la facturation des interventions à prix forfaitaires plutôt que les coûts réels.</p> <p>Modification afin de permettre la facturation des interventions à prix forfaitaires plutôt que les coûts réels.</p>

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p>purposes at Hydro-Québec's customer service department and on Hydro-Québec's website. The "prices for overhead work" apply when Hydro-Québec can reach the worksite by flatbed trailer and use at the site the equipment required to implement the reference offer. The "prices for underground work" apply when the reference offer is for underground work.</p> <p><b>Chapter 18 – RIGHTS AND OBLIGATIONS</b></p> <p><b>Division 1 – Rights and access</b></p> <p><b>18.2 [...]</b></p> <p>The owner of the installation must pay the cost of work for modifications required to be made to the power line in order to correct non-compliance with the standards referred to in the first paragraph applicable at the time of installation of the swimming pool, outbuilding, platform or rostrum.</p>	<p>available for information purposes at Hydro-Québec's customer service department and on Hydro-Québec's website. The "prices for overhead work" apply when Hydro-Québec can reach the worksite by flatbed trailer and use at the site the equipment required to implement the reference offer. The "prices for underground work" apply when the reference offer is for underground work.</p> <p><b>Chapter 18 – RIGHTS AND OBLIGATIONS</b></p> <p><b>Division 1 – Rights and access</b></p> <p><b>18.2 [...]</b></p> <p>The owner of the installation must pay the cost of work for modifications required to be made to the power line in order to correct non-compliance with the standards referred to in the first paragraph applicable at the time of installation of <u>the building including</u> the swimming pool, outbuilding, platform or rostrum.</p>	<p>Modification pour assurer la cohérence avec le premier paragraphe du même article.</p>



<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>	<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
<p><b>Division 2 – Electrical installation</b></p> <p><b>18.15</b> When the power factor, measured at the delivery point, is usually less than 90 %, for a small and medium power contract, or less than 95 % for a large power contract, the customer must install, at his expense, corrective equipment, when Hydro-Québec asks him to do so in writing; however, the corrected power factor must not become capacitive.</p> <p><b>Chapter 19 – TRANSITIONAL PROVISIONS</b></p> <p><b>19.1</b> These <i>Conditions of Electricity Service</i> replace the <i>Conditions of Electricity Service</i> in effect as of April 1, 2011 pursuant to Decision D-2011-036 and April 8, 2011 pursuant to Decision D-2011-041 of the Régie de l'énergie.</p> <p><b>19.2</b> Unless specifically mentioned in this chapter, these Conditions of Service apply to any contract in effect on April 1, 2012 or</p>	<p><b>Division 2 – Electrical installation</b></p> <p><b>18.15</b> When the power factor, measured at the delivery point, is usually less than 90 %, <u>for domestic use</u>, for a small and medium power contract, or less than 95 % for a large power contract, the customer must install, at his expense, corrective equipment, when Hydro-Québec asks him to do so in writing; however, the corrected power factor must not become capacitive.</p> <p><b>Chapter 19 – TRANSITIONAL PROVISIONS</b></p> <p><b>19.1</b> These <i>Conditions of Electricity Service</i> replace the <i>Conditions of Electricity Service</i> in effect as of April 1, 2014<del>2</del> pursuant to Decision D-2014<del>2</del>-036<del>35</del> and April 8, 2011 pursuant to Decision <del>D-2011-041</del> of the Régie de l'énergie.</p> <p><b>19.2</b> Unless specifically mentioned in this chapter, these Conditions of Service apply to any contract in effect on April 1,</p>	<p>Introduction de l'obligation de correction du facteur de puissance par les clients d'usage domestique.</p> <p>Modification afin d'assurer la mise à jour des dates en vertu de la décision D-2012-035.</p> <p>Mise à jour pour tenir compte des nouvelles dates d'entrée en vigueur des conditions de service.</p>

<b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b>	<b>VERSION RÉVISÉE</b>	<b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b>
<p>entered into on or after April 1, 2012.</p> <p>They also apply to</p> <p>(1) any request for intervention or work to modify Hydro-Québec's installations or to any request for service received on or after April 1, 2012; and</p> <p>(2) any request for supply where the contribution agreement was signed after March 31, 2012.</p> <p><b>19.3</b> Where the customer's electrical installation is supplied at three-phase voltage, 600 V, 3-wire, Hydro-Québec may, at any time, at its expense, change this voltage to adopt three-phase voltage, 347/600 V, grounded wye. In such a case, it gives the customer at least 30 clear days' notice in writing before the date of the system voltage conversion and of the termination of service at the existing voltage.</p> <p>[...]</p>	<p>2012<del>2</del><sup>3</sup> or entered into on or after April 1, 2012<del>2</del><sup>3</sup>.</p> <p>They also apply to</p> <p>(1) any request for intervention or work to modify Hydro-Québec's installations or to any request for service received on or after April 1, 2012<del>2</del><sup>3</sup>; and</p> <p>(2) any request for supply where the contribution agreement was signed after March 31, 2012<del>2</del><sup>3</sup>.</p> <p><del><b>19.3</b> Where the customer's electrical installation is supplied at three-phase voltage, 600 V, 3-wire, Hydro-Québec may, at any time, at its expense, change this voltage to adopt three-phase voltage, 347/600 V, grounded wye. In such a case, it gives the customer at least 30 clear days' notice in writing before the date of the system voltage conversion and of the termination of service at the existing voltage.</del></p> <p>[...]</p>	<p>Mise à jour pour tenir compte des nouvelles dates d'entrée en vigueur des conditions de service.</p> <p>Ce paragraphe, de nature transitoire, est remplacé par l'article 14.9.</p>



<b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b>	<b>VERSION RÉVISÉE</b>	<b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b>								
	<p>(3) <u>address;</u>            (4) <u>prior address;</u>            (5) <u>telephone number;</u>            (6) <u>Hydro-Québec account number;</u>            (7) <u>social insurance number (for ratings O2–O9 only).</u></p> <p><u>Hydro-Québec assigns credit ratings using the scorecard below.</u></p> <table border="1" data-bbox="768 784 1320 1338"> <thead> <tr> <th><u>Rating</u></th> <th><u>Description</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><u>O1</u></td> <td><u>Pays (or has paid) within 60 days of due date or has entered into and abides by a payment arrangement</u></td> </tr> <tr> <td><u>O2</u></td> <td><u>Pays (or has paid) within 61 of due date but no more than 90 days and has an outstanding balance over \$200</u></td> </tr> <tr> <td><u>O3</u></td> <td><u>Pays (or has paid) within 91 of due date but no more than 120 days and has an outstanding balance over \$200</u></td> </tr> </tbody> </table>	<u>Rating</u>	<u>Description</u>	<u>O1</u>	<u>Pays (or has paid) within 60 days of due date or has entered into and abides by a payment arrangement</u>	<u>O2</u>	<u>Pays (or has paid) within 61 of due date but no more than 90 days and has an outstanding balance over \$200</u>	<u>O3</u>	<u>Pays (or has paid) within 91 of due date but no more than 120 days and has an outstanding balance over \$200</u>	
<u>Rating</u>	<u>Description</u>									
<u>O1</u>	<u>Pays (or has paid) within 60 days of due date or has entered into and abides by a payment arrangement</u>									
<u>O2</u>	<u>Pays (or has paid) within 61 of due date but no more than 90 days and has an outstanding balance over \$200</u>									
<u>O3</u>	<u>Pays (or has paid) within 91 of due date but no more than 120 days and has an outstanding balance over \$200</u>									

<p><b>CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ</b> <b>EN VIGUEUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2012</b></p>	<p><b>VERSION RÉVISÉE</b></p>		<p><b>JUSTIFICATION DE LA MODIFICATION</b></p>
	<p><u>O4</u></p>	<p><u>Pays (or has paid) within 121 of due date but no more than 150 days and has an outstanding balance over \$200</u></p>	
	<p><u>O5</u></p>	<p><u>Account always at least 151 days overdue, but not rated O9, and outstanding balance over \$200</u></p>	
	<p><u>O9</u></p>	<p><u>Account handed over to collection agency or bankruptcy</u></p>	