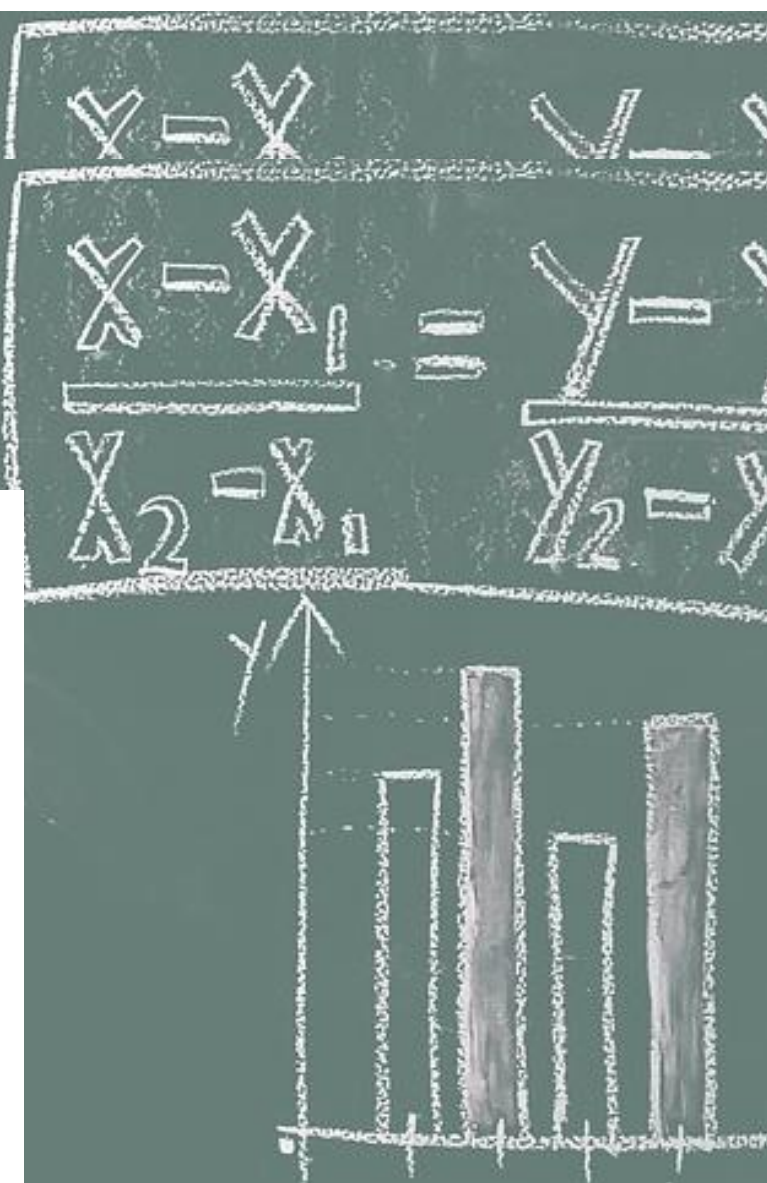


# ÉLECTRICITÉ (HYDRO-QUÉBEC)

Outils pour faibles lecteurs





---

Autres fournisseurs .....	4
Modes de facturation .....	4
Facture standard .....	5
Mode de versements égaux .....	6
Facture avec entente de paiement .....	7
Ménage à faible revenu.....	8
Lire ma facture .....	11
Conséquences de non-paiement .....	16
1 <sup>ere</sup> étape : avis de retard.....	18
2 <sup>e</sup> étape : avis d'interruption.....	19
3 <sup>e</sup> étape : appel d'interruption.....	20
4 <sup>e</sup> étape : interruption.....	21

---

## AUTRES FOURNISSEURS

Il existe d'autres fournisseurs d'électricité qu'Hydro-Québec. Avec eux, je peux avoir une facture standard ou des versements égaux.

Certains fournisseurs d'électricité peuvent offrir des ententes de paiement sur ma dette, mais ce ne sera pas celles écrites dans ce guide.

*Si je suis avec un autre fournisseur d'électricité qu'Hydro-Québec et que j'ai une dette, je dois communiquer rapidement avec eux pour savoir s'ils acceptent de prendre des ententes de paiements ou contacter mon association de consommateurs pour avoir de l'aide et régler la situation.*

## MODES DE FACTURATION

Chez Hydro-Québec, il existe trois types de facturation :

- La facture standard
- Le mode de versements égaux
- Les ententes de paiements

Je peux changer de mode de facturation entre la facture standard et le mode de versements égaux si mes paiements sont à jour.

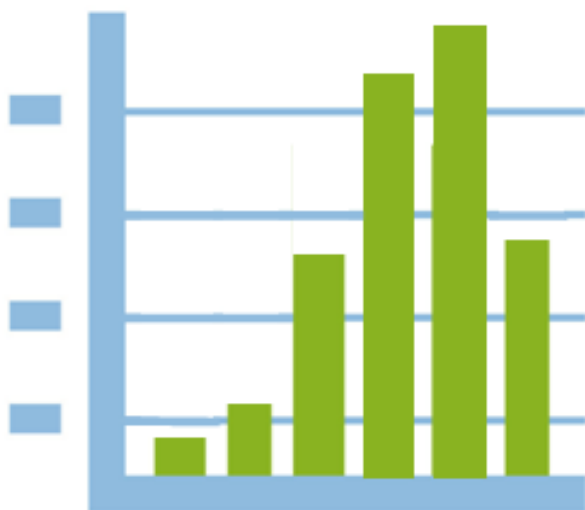
*Si je suis client avec Hydro-Québec et que j'ai une dette, je peux demander à avoir une entente de paiement en fonction de mon revenu.*

---

## FACTURE STANDARD

Ma facture standard est envoyée par Hydro-Québec tous les deux mois. Le montant que je dois payer correspond exactement à l'électricité que j'ai utilisée. L'été ne coûte pas très cher, mais l'hiver une facture importante peut défaire mon budget.

*Si je viens de déménager, Hydro-Québec ne connaît pas combien d'électricité je vais utiliser. C'est possible qu'Hydro-Québec m'oblige à recevoir la facture standard pour ma première année.*



---

## MODE DE VERSEMENTS ÉGAUX

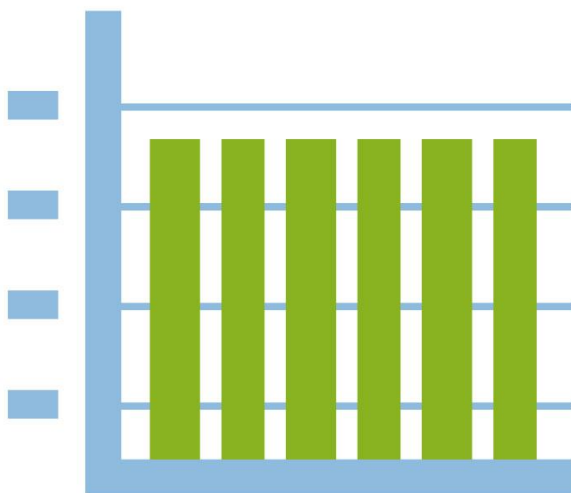
Mon montant à payer chaque mois est le même. Il est calculé à partir d'une estimation du coût de l'électricité que je devrais utiliser, selon ce que j'utilisais avant et ce jusqu'à la période de révision annuelle.

### *Période de révision annuelle :*

C'est à ce moment qu'Hydro-Québec vérifie la quantité d'électricité que j'ai réellement utilisée.

*Si je dois de l'argent à Hydro-Québec, je peux les appeler pour prendre une entente de paiement.*

*Si Hydro-Québec me doit de l'argent, l'argent sera utilisé pour payer ma prochaine facture.*



---

## FACTURE AVEC ENTENTE DE PAIEMENT

Si j'ai une **entente de paiement régulière ou optimale**, Hydro-Québec m'écrit pour confirmer le montant à payer chaque mois et le solde restant à l'entente.

Dans le cas d'une entente de paiement régulière ou optimale, le montant de ma dette sera divisé en maximum 12 mois et va s'ajouter à l'équivalent de mes versements égaux.

Je peux prendre ce type d'entente de paiement facilement à partir de mon **espace client**, mais Hydro-Québec ne va pas me demander de preuve de mon revenu, ni le considérer.

Il est possible que cette entente soit trop coûteuse pour moi.



---

## MÉNAGE À FAIBLE REVENU

Le montant pour être considéré dans un **ménage à faible revenu** change en fonction du nombre de personnes qui demeurent à mon adresse<sup>1</sup>.

- *Le revenu de tous les adultes de plus de 21 ans est compté : qu'on soit conjoints, parents ou colocataires.*
- *Les enfants sont comptés : qu'ils soient là tout le temps, en garde partagée ou une fin de semaine sur deux.*

Si j'ai une dette et que je crois que je suis dans un ménage à faible revenu, il est important de le dire à Hydro-Québec. La personne avec qui je vais parler va me poser des questions et vérifier si c'est le cas.

### *Avantages d'être dans un ménage à faible revenu avec Hydro-Québec*

- Droit à des **ententes de paiements personnalisées** qui permettent de payer en fonction de mon revenu et ma consommation, pas en fonction de ma dette.
- Droit d'enlever les frais de retard au compte et d'être rebranché sans frais.
- Possibilité d'être rebranché si on paie le premier mois de son entente de paiement, plutôt que le montant total de la dette.

---

<sup>1</sup> <http://www.hydroquebec.com/residentiel/espace-clients/paiement/menages-faible-revenu.html>



---

Les avantages d'être dans un ménage à faible revenu sont uniquement pour les gens ayant une dette. Si je réussis à payer mon compte d'électricité chaque mois, je ne peux pas bénéficier de ces avantages.

### Entente de paiement personnalisée

Si j'ai une **entente de paiement personnalisée**, je ne paie pas nécessairement toute l'électricité que j'utilise. Je paie en fonction de mon revenu et de ma consommation. Les ententes personnalisées sont réservées aux ménages à faible revenu appelés **MFR** par Hydro-Québec.

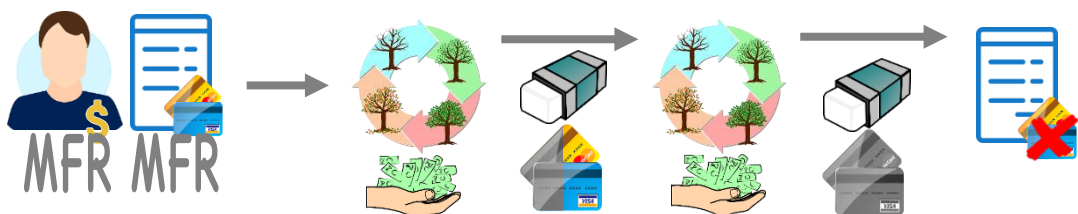
Si je paie moins que l'électricité que j'utilise, chaque mois ma dette va grandir, mais c'est temporaire.

Après un an d'entente réussie, Hydro-Québec efface la moitié de ma dette.

Après deux ans, Hydro-Québec efface toute ma dette.

*Quand je fais tous mes paiements, Hydro-Québec m'envoie une lettre qui explique combien d'électricité j'ai utilisé, combien j'en ai payé et quelle partie de ma dette est effacée.*

*Si j'échoue mon entente, j'ai une dette plus grande, parce que je n'ai pas payé toute l'électricité que j'ai utilisée durant mon entente.*



---

Si j'échoue mon entente de paiement, je peux en reprendre une autre, mais je dois faire attention à bien la respecter.

Je peux échouer un maximum de 3 ententes de paiement pour ménage à faible revenu en 5 ans.

Après 3 ententes échouées, je ne peux plus en reprendre d'autres. Je dois alors payer toute ma dette d'un coup pour être branché.

*Si j'ai une histoire de vie particulière qui explique que j'ai échoué plusieurs ententes, je peux contacter mon association de consommateurs pour avoir de l'aide.*

---

## LIRE MA FACTURE

### *Nom et adresse*

Le nom écrit est celui de la personne responsable du compte. S'il y a seulement mon nom, je suis la seule personne qui a le droit de parler à Hydro-Québec pour poser des questions sur mon compte, annoncer un déménagement ou prendre une entente de paiement.

C'est aussi moi qui peux signer une procuration pour autoriser quelqu'un d'autre à parler en mon nom à Hydro-Québec ; mon conjoint, un parent ou un organisme.

### *Information utile*

Hydro-Québec utilise ma facture pour me donner de l'information à propos de ses services.

### *Service à la clientèle*

Il y a deux numéros de téléphone pour rejoindre Hydro-Québec.

Le premier sert pour le service à la clientèle, comme mes factures, les déménagements ou les ententes de paiements. Ce numéro est disponible selon l'horaire écrit.

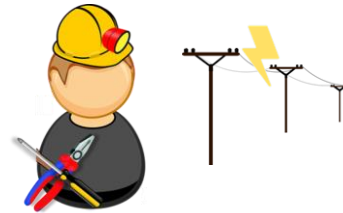
Le deuxième numéro est pour les pannes et bris, comme un poteau qui serait tombé, une panne d'électricité ou un fil

---

dangereux qui doit être déplacé. Ce numéro est disponible jour et nuit.



1 888 385-7252



1 800 790-2424

### *Numéro de compte*

Il change si j'ai un compte résidentiel ou un compte commercial. Tous les comptes résidentiels commencent par 299 (...). C'est le numéro que je dois donner à ma caisse ou ma banque pour que mon argent soit déposé au bon endroit quand je fais mon paiement.

### *Numéro de facture*

Il change à chaque facture. C'est le moyen d'identifier une facture en particulier dans le système d'Hydro-Québec (en cas d'erreur sur ma facture, comme un paiement qui ne serait pas inscrit).

### *Numéro de client*

J'ai toujours le même numéro chez Hydro-Québec. Il est possible qu'il soit associé à mon numéro d'assurance sociale si on me l'a déjà demandé.

---

### *Sommaire du compte*

Il me dit s'il y avait une partie non-payée ou un trop payé à Hydro-Québec avant de recevoir ma facture.

### *Sommaire de la présente facture*

Il indique le coût de l'électricité utilisée et calcule les taxes à ajouter pour arriver au montant qui doit être payé.

### *Date d'échéance*

C'est la date où l'argent doit être rendu chez Hydro-Québec.

*Je dois compter 2 à 3 jours ouvrables (lundi au vendredi) pour que l'argent passe de mon compte à celui d'Hydro-Québec. Pour ne pas avoir de retard, je suis mieux de faire le paiement avant la date écrite.*



### *Montant total dû*

C'est le montant que je dois payer pour cette facture.

---

### *Détail du lieu de consommation*

Il s'agit de l'adresse où l'électricité a été utilisée. Hydro-Québec l'indique pour facilement faire la différence entre deux factures si j'ai un chalet ou si j'ai déménagé.

### *Comparaison à l'an dernier*

Je peux comparer ma consommation d'électricité d'une année à l'autre pour vérifier si mes habitudes changent.

*Je dois être vigilant pour comparer la situation complète. Le nombre de jours et la température moyenne sont écrits pour m'aider à bien comparer mon utilisation.*

Il est normal de consommer plus d'électricité si la température est plus basse et s'il y a plus de jours d'une facture à l'autre.

### *Détail de la consommation*

C'est la quantité d'électricité calculée par mon compteur entre ma dernière facture et celle que je reçois aujourd'hui. L'électricité est mesurée en kilowattheures (**kWh**).

Si j'ai accès à mon compteur d'électricité, je peux vérifier que le chiffre écrit est le bon. Avec les compteurs intelligents, Hydro-Québec reçoit l'information de mon compteur régulièrement.

---

## *Détail des coûts de l'électricité*

L'électricité n'a pas le même coût pour tout le monde.

Le prix change si j'ai une industrie, un commerce ou une résidence. C'est pour ça que l'on parle de **tarif domestique**. Le prix change aussi selon la quantité d'électricité utilisée.

*Jusqu'à XX kWh x 61 jours : La première tranche d'électricité que j'utilise me coûte moins cher, peu importe l'heure d'utilisation, la grandeur de mon appartement où le nombre de personnes qui y vivent. Il s'agit d'une manière pour Hydro-Québec de favoriser ceux qui consomment moins d'électricité.*

*Le reste des kWh x 61 jours : L'électricité qui dépasse la première tranche me coûte plus cher.*

*Frais d'accès au réseau : Je paie un montant pour être branché au réseau électrique, que j'utilise ou non de l'électricité.*

## *Historique de la consommation*

Je peux voir combien l'électricité m'a coûté dans les 12 derniers mois ou depuis mon arrivée.

*Si je suis à mon adresse depuis 12 mois ou plus, je peux prendre le montant total indiqué et le divisé par 12 pour avoir une idée des versements mensuels que je dois prévoir à mon budget.*

Mon historique sert à calculer mes versements égaux si je veux payer la même chose chaque mois.

---

## CONSÉQUENCES DE NON-PAIEMENT

Si je paie mon compte d'électricité en retard, je vais avoir une dette et mon compte sera en recouvrement.

*Si j'ai une dette avec Hydro-Québec, je peux prendre une entente de paiement à tout moment.*

*Si je pense être à faible revenu, je dois le dire quand j'appelle Hydro-Québec pour que le montant à payer soit en fonction de mes revenus et de ma consommation.*





---

### *Mode de versements égaux*

Si je suis inscrit au mode de versements égaux, Hydro-Québec m'envoie un avertissement pour me faire penser à payer ma mensualité en retard.

À ce moment, je n'ai pas encore de dette, parce que la mensualité est en fonction d'une prévision et non de la quantité réelle d'électricité que j'ai utilisée.

L'étape suivante, si je ne rattrape pas mon retard, est de perdre mon mode de versements égaux. Hydro-Québec va calculer la différence entre ce qui a été payé en mensualités et l'électricité qui a réellement été utilisée.

À partir de ce moment, je peux appeler Hydro-Québec pour prendre une entente de paiement, car j'ai une vraie dette.

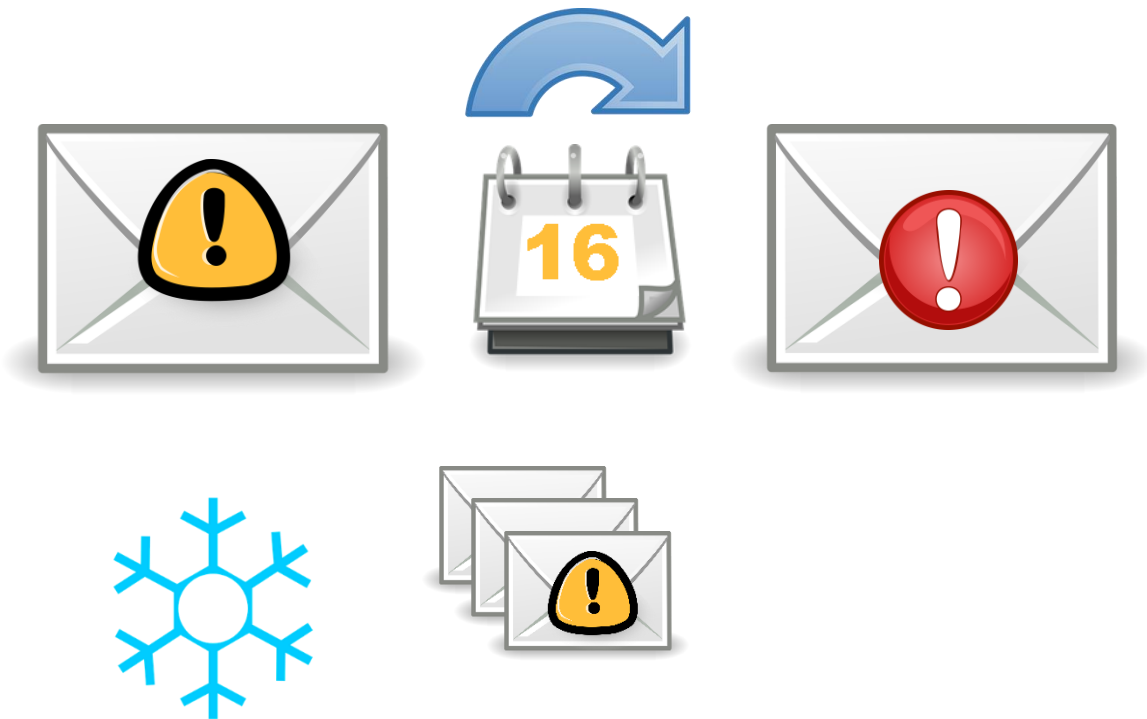


---

## 1<sup>ERE</sup> ÉTAPE : AVIS DE RETARD

Hydro-Québec m'écrit pour me demander de prendre une entente avec eux. Des frais s'ajoutent à chaque mois de retard de paiement. Je peux compter 16 jours entre la date écrite sur la lettre et l'avis d'interruption.

L'hiver, je peux recevoir plusieurs avis de retard, parce qu'Hydro-Québec ne peut pas débrancher un compte résidentiel avant la fin de l'hiver.



---

## 2<sup>E</sup> ÉTAPE : AVIS D'INTERRUPTION

Hydro-Québec m'écrit pour me demander de prendre une entente avec eux, sinon je pourrais être débranché. Des frais continuent de s'ajouter à chaque mois de retard de paiement.

*Lorsque je reçois un avis d'interruption, je dois regarder la date écrite en haut de la lettre. C'est à partir de cette date que sont comptés les jours avant d'être débranché.*

Je peux prendre une entente de paiement pour éviter d'être débranché.



---

### 3<sup>E</sup> ÉTAPE : APPEL D'INTERRUPTION

Hydro-Québec m'appelle pour m'avertir que le service sera interrompu dans 2 jours.

C'est le dernier moment pour agir avant d'être débranché.

Je peux encore appeler pour prendre une entente de paiement.



---

## 4<sup>E</sup> ÉTAPE : INTERRUPTION

Hydro-Québec arrête de me fournir l'électricité.

Pour être rebranché, Hydro-Québec me demande alors de payer le total du montant indiqué sur mon avis d'interruption ou la moitié de celui-ci (selon le montant).

*Si je suis dans un ménage à faible revenu, je peux encore prendre une entente de paiement et payer uniquement le premier versement de mon entente pour être rebranché.*

### *Trêve hivernale*

Hydro-Québec ne peut pas arrêter de me fournir de l'électricité durant ce que l'on appelle la **trêve hivernale**. La trêve hivernale est du 1<sup>er</sup> décembre au 31 mars. Chaque année les dates changent un peu en fonction des dates de gel au sol et de la région du Québec.

*Si j'ai été débranché avant le 1er décembre, je peux appeler Hydro-Québec au début du mois de décembre pour être rebranché jusqu'à la fin de la trêve hivernale.*

*Je peux en profiter pour prendre une entente de paiement en fonction de mon revenu.*



1<sup>er</sup> décembre  
au 31 mars





Produit par ACEF Montérégie-est



**GRANBY**

450 375-1443

**SAINT-HYACINTHE**

450 252-0808

**SOREL-TRACY**

450 908-0929



[www.acefmonteregie-est.com](http://www.acefmonteregie-est.com)

Financé par l'Office de protection du consommateur

**Office  
de la protection  
du consommateur**

**Québec** 