

Quand un locataire nous contacte pour assumer la responsabilité du service, notre contrat est conclu avec le locataire. Par conséquent, quand le locataire nous informe que sa responsabilité du service va cesser à une date donnée, nous avons l'obligation de respecter cette date, peu importe le bail ou l'entente verbale conclue entre le propriétaire et le locataire. Si un locataire nous informe qu'il n'est plus responsable du compte d'électricité, nous établirons une facture finale. À ce moment-là, un nouveau compte sera établi au nom du propriétaire si le propriétaire a accepté d'assumer automatiquement la responsabilité du compte à la fermeture du compte du locataire. Dans ce cas, des frais d'administration peuvent être facturés. Par ailleurs, même si la propriété demeure vacante, les frais de service mensuels et la consommation d'électricité seront facturés.

Si le propriétaire refuse la responsabilité du compte et qu'aucun nouveau locataire n'en a pris la responsabilité, nous pouvons retirer l'équipement de livraison de la propriété.

Préoccupations et commentaires

Si vous avez une plainte, vous pouvez appeler notre Centre de service à la clientèle, au 1 888 664-9376. Si nous ne pouvons pas régler votre préoccupation, nous avons une procédure interne de suivi qui devrait conduire à une résolution. Et si nous ne pouvons pas la résoudre par cette procédure, votre préoccupation peut être soumise à la Commission de l'énergie de l'Ontario.

Pour obtenir la version complète des Conditions de service et de notre Code de confidentialité, allez à

www.HydroOne.com/Francais

ou appelez notre Centre de service à la clientèle au

1 888 664-9376



Résumé de nos Conditions de service

(et de notre Code de confidentialité)



Dans le cadre de notre engagement à vous assurer un approvisionnement en électricité sûr et fiable, nous avons défini les conditions qui nous permettront de gérer au mieux notre relation d'affaires avec vous. Voici en résumé quelques dispositions de nos Conditions de service.*

Notre Code de confidentialité

Nous avons, depuis toujours, le souci de protéger votre vie privée et de préserver la confidentialité de vos renseignements personnels.

Nous recueillons des renseignements personnels principalement auprès de nos clients et auprès d'autres sources, comme les bureaux de vérification du crédit, dans le but de :

- Vérifier votre identité (nom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, etc.);
- Ouvrir un compte Hydro One pour l'achat et la livraison de l'électricité; et
- Confirmer vos antécédents en matière de crédit.

Nous utilisons et communiquons vos renseignements personnels uniquement pour :

- Comprendre vos besoins et déterminer votre admissibilité aux produits et aux services;
- Gérer et étendre nos activités;
- Vous informer sur le marché de l'électricité et sur les tarifs;
- Confirmer de temps à autre vos antécédents en matière de crédit;
- Traiter les comptes en souffrance; et
- Nous conformer aux exigences légales et réglementaires.

Dans certains cas, vos renseignements personnels seront communiqués à d'autres entreprises qui fournissent des services en notre nom, mais seuls leur seront communiqués les renseignements dont elles ont strictement besoin pour offrir les services que nous leur avons cédés en sous-traitance. De plus, il est interdit à ces fournisseurs de vendre, de conserver, d'analyser ou d'utiliser ces renseignements dans un but autre que la fourniture des services que nous leur avons confiés par contrat. Si un fournisseur de services sous contrat avec nous est situé hors du Canada, le fournisseur est assujéti aux lois du

* Cette version du *Résumé de nos Conditions de service* présente les modalités de service d'Hydro One en date d'octobre 2011; elle remplace toutes les versions précédentes. Veuillez noter que s'il y a divergence entre les versions anglaise et française, la version anglaise prévaut.

pays où il réside et vos renseignements personnels pourraient être divulgués en vertu de ces lois.

Nous ne vendons pas vos renseignements personnels. Il arrive que nous menions des sondages dans le but de mesurer notre performance et de déterminer les améliorations de service nécessaires. Si vous ne voulez pas que vos renseignements soient utilisés à des fins de sondage, veuillez nous contacter pour nous en informer et nous ne divulguons rien.

Vous pouvez aussi nous demander de ne pas recueillir ni utiliser vos renseignements personnels. Cependant, dans un tel cas, nous ne pourrions pas être en mesure de vous livrer nos services d'électricité. Si cela était le cas, nous vous en aviserions à l'avance.

Notre politique sur les dépôts de garantie

Les dépôts servent à garantir le paiement de frais futurs. Nous pouvons exiger un dépôt de garantie quand un client s'abonne pour la première fois à notre service ou s'il ne maintient pas un bon historique de paiement.

On juge qu'un client a un bon historique de paiement si toutes les conditions suivantes sont réunies :

- Pas plus d'un (1) avis de débranchement du service ne lui a été envoyé;
- Pas plus d'un (1) chèque ou paiement préautorisé n'a été retourné pour insuffisance de fonds;
- Aucun déplacement n'a été effectué chez lui pour le débranchement du service ou le recouvrement d'un paiement, et
- Le dépôt de garantie n'a pas été appliqué au paiement d'un solde impayé (pour les clients résidentiels seulement).

Le client doit maintenir un bon historique de paiement durant toute la période désignée ci-après :

- Un (1) an, pour les clients résidentiels;
- Cinq (5) ans, pour les clients non résidentiels dont la demande (ou puissance d'appel) est inférieure à 50 kW; ou
- Sept (7) ans, pour les clients non résidentiels dont la demande (ou puissance d'appel) est égale ou supérieure à 50 kW.

Nous vous encourageons à maintenir un bon historique de paiement afin d'éviter le versement d'un dépôt de garantie. Pour un client

résidentiel, le dépôt maximum exigé est calculé en fonction de sa consommation moyenne au cours de la période de 12 mois la plus récente, cette période devant se situer dans les deux (2) années précédentes.

Nous revoyons les dépôts de garantie tous les ans pour déterminer s'il y a lieu de rembourser le dépôt du fait que le client a reconstitué un bon historique de paiement; ou s'il y a lieu de rajuster le dépôt (augmentation ou remboursement partiel) du fait d'un changement dans la consommation; ou de le laisser tel quel. Une fois qu'un client a reconstitué un bon historique de paiement, le dépôt lui sera retourné totalement ou en partie, avec intérêts. L'intérêt accumulé est payé au client, sous forme de crédit imputé à son compte, tous les trois mois, ou lors du remboursement du dépôt entier ou partiel, ou encore à la fermeture du compte, selon la situation qui se présente en premier.

Tarifs et autres frais

Nos tarifs de livraison comprennent des frais de distribution fixes et variables ainsi que des frais de transport (réseau à haute tension). Ces frais varient selon votre catégorie de service (ou classe tarifaire). Vous pouvez voir votre catégorie de service à la page 2 de votre facture d'électricité. En plus des frais de livraison, nous percevons des frais pour le compte d'autres intervenants. Ce sont les frais d'électricité, les frais réglementaires, la redevance de liquidation de la dette, le rajustement global (le cas échéant) et la TVH. Par ailleurs, les clients admissibles reçoivent la Prestation ontarienne pour l'énergie propre, qui est une réduction de 10 % sur le total des coûts d'électricité. Cette prestation apparaît sur la facture, si vous êtes un client participant.

Si vous êtes abonné auprès d'un détaillant, nous vous facturerons l'électricité au tarif que vous avez accepté en vertu du contrat signé avec lui. Sinon, nous vous facturerons aux tarifs du Plan tarifaire réglementé à deux niveaux ou, si un compteur intelligent a été installé chez vous et que vous avez été transféré à la tarification en fonction de l'heure de consommation (FHC), nous vous facturerons l'électricité aux tarifs FHC prévus dans le cadre du Plan tarifaire réglementé. Nous vous aviserons de votre transfert à la tarification FHC 30 jours à l'avance. Si vous n'êtes pas admissible aux tarifs du Plan tarifaire réglementé pour l'électricité, vous serez facturé conformément aux règlements prévus dans la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.

Les tarifs et autres frais entrent en vigueur à la date à laquelle vous assumez la responsabilité du service d'électricité, même si vous ne commencez pas à consommer à ce moment-là. Pour obtenir des renseignements sur les tarifs et frais approuvés correspondant à votre catégorie de service, veuillez consulter notre site Web ou nous appeler au 1 888 664-9376.

Classes tarifaires (ou catégories de service)

Maintenant, les catégories de service sont plus couramment appelées « classes tarifaires ». Nous avons changé l'appellation des densités dans les classes tarifaires pour les clients résidentiels. On dit maintenant : service Résidentiel - Densité urbaine, Moyenne densité ou Faible densité. Nous n'avons plus de tarifs propres à certaines collectivités particulières, car ces clients résidentiels ont été transférés à la classe tarifaire résidentielle appropriée.

Les catégories « densité élevée » et « densité normale » de l'ancienne classe tarifaire saisonnière sont maintenant regroupées en une seule classe tarifaire : service Résidentiel – Saisonnier.

Les classes tarifaires agricoles ont été graduellement éliminées; les clients agricoles ont été transférés à leur classe applicable : Résidentiel ou Service général.

Options de paiement

Vous pouvez payer votre facture de plusieurs façons : par chèque ou mandat, envoyé par la poste et accompagné du talon de la facture; en personne, au comptoir de la plupart des établissements financiers canadiens; par prélèvement préautorisé; au guichet bancaire automatique; par les services télébancaires ou le paiement Internet offerts par votre établissement financier.

Autre option très pratique, vous pouvez recevoir et payer votre facture d'électricité par voie électronique par l'entremise de *postel*^{MC}, le service en ligne gratuit de distribution du courrier de Postes Canada. Par ailleurs, nous offrons à la plupart de nos clients un plan de paiements équilibrés qui les aide à répartir le coût de leur électricité sur toute l'année. Il se peut que le montant du paiement équilibré régulier soit modifié de temps en temps s'il y a un changement de tarif ou si la consommation d'électricité du client change.

Tous les paiements doivent être en monnaie canadienne. Veuillez prendre note qu'il faut compter au moins cinq (5) jours ouvrables pour la réception du paiement, après le traitement.

Paiements en retard

Les factures sont dues à la date de la facturation. Des frais de retard sont facturés si le paiement n'est pas reçu dans les 19 jours suivant la date de facturation, c'est-à-dire à la date de paiement requise indiquée dans la facture. Quand une date de paiement requise tombe un jour de week-end ou un jour férié, le paiement est exigé pour le prochain jour ouvrable.

Si nous ne recevons pas le paiement à la date de paiement requise, des frais de retard de 1,5 % par mois (19,56 % par an) seront appliqués au compte en souffrance. Les frais de retard sont calculés à compter de la date de facturation de la facture courante jusqu'à la date de facturation de la facture suivante. Si nous recevons un paiement partiel avant la date de paiement requise, les frais de retard seront appliqués seulement au solde restant encore impayé. Les frais de retard seront ajoutés à votre facture suivante.

Pour les clients qui ont choisi le paiement préautorisé, le paiement dû sera automatiquement prélevé sur leur compte bancaire le 19^e jour suivant la date de la facturation. La date du prélèvement et le montant à payer sont indiqués sur la facture.

Le non-paiement de la facture peut entraîner un débranchement du service. Mais nous préférons toujours aider nos clients à remettre leurs comptes à jour. Si vous connaissez des difficultés financières, parlez-nous en et nous ferons notre possible pour négocier une entente pour le paiement des arriérés.

Transfert de comptes en souffrance

Nous nous réservons le droit de transférer des paiements en souffrance d'un compte Hydro One d'un client à tout autre compte Hydro One du même client peu importe la classe tarifaire applicable ou peu importe que l'un ou l'autre compte soit établi au nom du client et d'une ou de plusieurs autres personnes.

Débranchement et rebranchement du service

Nous nous réservons le droit de débrancher le service ou de limiter votre consommation d'électricité notamment pour les raisons suivantes :

- Si vous ne respectez pas vos obligations aux termes de nos Conditions de service, par exemple, dans le cas où vous ne payez pas votre facture d'électricité;
- Si nous avons des raisons de croire que notre équipement situé sur votre propriété a été trafiqué;
- Si une situation à votre propriété pose un danger pour la sécurité des gens, ou risque de compromettre la fiabilité du réseau de distribution électrique;
- Si nous sommes dans l'impossibilité de relever le compteur ou d'exécuter des services planifiés, comme des inspections, des entretiens, des réparations ou le remplacement du compteur;
- Si vous emménagez dans une propriété existante où vous consommez de l'électricité sans nous avoir avisés que vous assumiez la responsabilité du compte;
- Sur ordre de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE).

Le service sera rebranché ou l'approvisionnement sera rétabli seulement une fois que le problème ayant donné lieu au débranchement ou à la limitation de consommation aura été résolu. Par ailleurs, nous ne sommes pas responsables des dommages qui pourraient survenir du fait du débranchement ou des limitations de consommation.

Si le service reste débranché pour une période de six (6) mois ou plus, l'OSIE doit, avant le rebranchement, faire une inspection et nous donner l'autorisation de rebrancher. Il vous incombe de faire les arrangements pour l'inspection et les frais de l'inspection sont à votre charge, y compris le coût de la correction de toute défaillance identifiée par l'OSIE.

Des frais de recouvrement seront facturés si nous effectuons un déplacement à votre propriété pour débrancher le service, installer un limiteur de consommation, rebrancher le service, ou pour recouvrer un paiement en souffrance. Ces frais seront imputés à la facture suivante.

Exactitude de l'information

Vous êtes tenu de nous fournir des renseignements véridiques, complets et exacts, car cette information est utilisée pour la fourniture du service à la clientèle, la livraison de l'électricité et la gestion des comptes des clients. Nous nous réservons le droit de vérifier l'exactitude des renseignements fournis.

Accès à la propriété du client

Pour faire le relevé du compteur ou inspecter et réparer notre équipement, nous devons parfois pénétrer sur votre propriété. Facilitez l'accès au compteur en laissant le passage dégagé. Ceci est votre responsabilité. S'il nous est régulièrement difficile d'accéder au compteur, nous nous réservons le droit d'exiger, à vos frais, la réinstallation du compteur à un autre emplacement.

Gestion de la végétation

Vous êtes responsable de l'élagage ou de l'abattage des arbres et de la végétation situés près des lignes électriques se trouvant sur votre propriété qui desservent seulement votre maison ou votre entreprise. Conformément au Code de l'électricité de l'Ontario, l'espace de dégagement entre les arbres et une ligne électrique doit être d'au moins un (1) mètre pour une ligne secondaire, et d'au moins quatre (4) mètres pour une ligne primaire. Allez à www.HydroOne.com/Francais pour voir, dans le Résumé de nos Conditions de service, une illustration montrant la différence entre une ligne primaire et une ligne secondaire. Des personnes non qualifiées ne devraient jamais effectuer ces travaux, en raison du danger que présente la proximité des lignes. Nous vous recommandons fortement d'engager un arboriste certifié de services publics ou un entrepreneur-électricien.

Repérage des câbles enterrés

À votre demande, nous viendrons localiser et marquer l'emplacement de tous nos câbles souterrains, sans frais de votre part, si vous nous fournissez toute l'information pertinente requise, y compris l'endroit où seront effectués les travaux, la date prévue du début des travaux, ainsi que la portée et la nature des travaux. Facilitez la tâche de nos techniciens en délimitant à la peinture blanche ou avec des fanions blancs le lieu où les travaux d'excavation seront effectués. Vous devez nous présenter votre demande de repérage des câbles dès que possible, au moins cinq (5) jours ouvrables à l'avance. Pour le repérage des câbles en dehors des heures de service normales,

des frais seront perçus, sauf en cas d'urgence. Allez à www.HydroOne.com/Francais pour voir les diagrammes sur le service souterrain primaire et secondaire (qui sont insérés dans le *Résumé de nos Conditions de service*).

Si nous ne pouvons pas localiser votre câble qui est connecté à notre réseau de distribution, nous devons débrancher, et puis rebrancher, votre installation électrique. Nous fournirons ce service gratuitement pendant nos heures de service normales. Nous ne localiserons pas des câbles appartenant à d'autres parties. Pour cela, vous devriez contacter Ontario One Call, ou appeler directement le propriétaire des câbles.

Équipement électrique du client

Les lignes électriques, les poteaux et tout autre équipement électrique qui sont situés sur votre propriété et qui alimentent uniquement votre maison ou votre entreprise vous appartiennent. Quand un transformateur est situé sur votre propriété et que la ligne électrique alimente uniquement votre maison ou votre entreprise, la ligne électrique vous appartient, mais le transformateur nous appartient normalement. Le compteur électrique aussi nous appartient, mais seulement jusqu'au socle du compteur, qui fait la connexion au tableau de distribution. Par conséquent, l'entretien du socle du compteur est votre responsabilité. Vous êtes responsable de l'installation et de l'entretien des lignes électriques et de tout autre équipement électrique vous appartenant. Pour votre sécurité, n'oubliez pas que ces travaux doivent être inspectés par l'OSIE. Vous devez vous conformer à toutes les lois applicables, y compris (mais sans s'y limiter) au Code de l'électricité de l'Ontario, et vous assurer que votre équipement est correctement désigné et branché aux fins des relevés de compteur et de l'exploitation.

En cas de défaillance de votre équipement électrique, vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour résoudre le problème sans délai selon nos exigences ou celles de l'OSIE. Si les travaux ne sont pas effectués en temps utile, nous nous réservons le droit de débrancher le service.

Débranchement temporaire du service

Une fois par an, à votre demande, nous débrancherons votre service aérien ou souterrain gratuitement, durant nos heures de service normales, pour vous permettre de mettre en conformité ou d'entretenir votre équipement électrique, y compris pour vos travaux d'élagage

d'arbres. Demandez ce service au moins 10 jours à l'avance, de sorte que nous puissions nous organiser.

Équipement électrique de Hydro One

À nos frais, nous réparerons ou remplacerons notre équipement défaillant se trouvant sur votre propriété si la défaillance est due à l'usure normale. Pour tous autres dommages, les frais de réparation ou de remplacement, ou le paiement de la valeur de l'équipement, sont à votre charge. Il se peut que, pour pouvoir atteindre et réparer l'équipement, nous devions faire des travaux sur un bâtiment, une autre structure, le trottoir, l'aménagement paysager, etc. Nous essayons toujours de perturber le moins possible la propriété. Cependant, nous ne pouvons pas nous engager à remettre les lieux en l'état ni à payer les coûts de leur remise en l'état d'origine.

Il est interdit d'ériger un bâtiment, d'installer ou de maintenir une structure ou de planter des arbres ou toute autre végétation qui pourraient :

- Empêcher l'accès à notre équipement;
- Nuire au fonctionnement et à la sécurité du réseau de distribution (y compris, mais sans s'y limiter, empêcher le relevé manuel ou à distance du compteur);
- Mettre en danger toute partie de notre équipement; ou
- Nous empêcher de nous conformer aux lois applicables.

Si vous ne retirez pas l'objet qui fait obstruction, nous nous réservons le droit de débrancher l'alimentation électrique de la propriété et/ou de retirer, à vos frais, l'objet faisant obstruction. Nous ne serons pas responsables des dommages qui pourraient résulter de ces mesures, sauf en ce qui concerne les dommages matériels découlant directement de l'entrée sur votre propriété.

Interruptions de service et surtensions

Du fait de situations indépendantes de notre volonté, des interruptions de service ou des surtensions peuvent survenir de temps à autre. Pour cette raison, nous ne pouvons pas garantir la continuité et la régularité de l'alimentation en électricité, et nous ne serons pas responsables des dommages pouvant résulter de telles interruptions de courant ou surtensions. Il nous faut aussi parfois suspendre l'alimentation à votre propriété pour effectuer des travaux. Nous nous efforçons de vous aviser à l'avance de ces interruptions programmées, mais il peut arriver que nous ne soyons pas en mesure de le faire; dans ces cas, nous

procéderons aux interruptions comme prévu. Toutefois, nous ne serons pas responsables des dommages pouvant résulter de ces interruptions programmées.

Raccordement d'un producteur au réseau

Les producteurs d'électricité prennent à leur charge tous les coûts associés au raccordement d'une installation de production à notre réseau de distribution. Si vous envisagez de raccorder votre installation, visitez www.HydroOne.com/Generators pour vous renseigner à ce sujet, lire les exigences techniques et obtenir les formulaires de demande.

Fermeture du compte

Si vous décidez de fermer votre compte, nous vous demandons de nous donner cinq (5) jours ouvrables de préavis. Ceci nous donnera le temps de faire le relevé du compteur et de préparer la facture finale.

Si vous demandez l'annulation de la fourniture d'électricité à votre domicile ou à votre entreprise parce que vous ne voulez plus ce service, il se peut que nous retirions l'équipement de livraison, comme les lignes électriques, les transformateurs et les compteurs. Si, par la suite, vous demandez un rebranchement du service, les frais de réinstallation de l'équipement nécessaire seront à votre charge. Et si votre service a été débranché pendant six (6) mois ou plus, il vous faudra, avant le rebranchement, faire les arrangements nécessaires pour faire inspecter les lieux par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE).

Contrat implicite

Nous avons un contrat implicite avec tout client raccordé à notre réseau de distribution. Un client qui prend ou consomme de l'électricité livrée par nous est tenu de nous payer la livraison. Les conditions du contrat implicite sont incorporées dans nos Conditions de service, notre permis de distribution, nos barèmes des tarifs et les documents de la Commission de l'énergie de l'Ontario, à savoir le manuel des tarifs de distribution, le Code des réseaux de distribution, le Code du service d'approvisionnement standard et le Code de règlement au détail.

Tout contrat implicite relatif à la fourniture d'électricité lie les héritiers, les administrateurs, les exécuteurs, les successeurs ou les ayants droit de la personne qui a pris ou consommé de l'électricité ainsi fournie.