

Ententes propriétaires-locataires

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, uniquement si le propriétaire a accepté d'assumer automatiquement la responsabilité du compte à la fermeture du compte du locataire. Si un nouveau compte est établi au nom du propriétaire, des frais d'ouverture de compte peuvent être facturés; et même si la propriété demeure vacante, les frais de service mensuels et l'électricité consommée seront facturés.

Si le propriétaire refuse la responsabilité du compte et qu'aucun nouveau locataire n'en a pris la responsabilité, nous pouvons débrancher le service et retirer l'équipement de livraison de la propriété. De même, dans le cas de nouveaux raccordements, si une personne n'ouvre pas un compte Hydro One et ne prend pas la responsabilité des frais de fourniture d'électricité, nous nous réservons le droit de débrancher le service et de retirer de la propriété l'équipement de livraison.

Préoccupations et commentaires

Si vous avez une plainte ou des commentaires à communiquer, vous pouvez appeler notre Centre de service à la clientèle, au numéro indiqué ci-dessous. Nous avons établi une procédure interne de résolution des plaintes. Si, pour une raison ou une autre, nous ne pouvons pas résoudre le problème, vous pouvez alors le soumettre à la Commission de l'énergie de l'Ontario.

Centre de service à la clientèle

1 888 664-9376

7 h 30 à 20 h en semaine

www.HydroOne.com/COS



17K 09/13 MCC 898830

© 2013 Hydro One Networks Inc.



Votre partenaire pour des collectivités énergisées

Résumé de nos Conditions de service

(et de notre Code de confidentialité)



Votre partenaire pour des collectivités énergisées

Dans le cadre de notre engagement à vous assurer un approvisionnement en électricité sûr et fiable, nous avons défini les conditions qui régissent notre relation d'affaires avec vous. Prenez le temps de lire le résumé ci-dessous; vous pouvez aussi consulter le document entier de nos *Conditions de service** et de notre Code de confidentialité à www.HydroOne.com/COS.

Notre Code de confidentialité

Nous avons, depuis toujours, le souci de protéger votre vie privée et de préserver la confidentialité de vos renseignements. Nous recueillons des renseignements sur nos clients, y compris des renseignements personnels, auprès de nos clients directement et auprès d'autres sources, comme les bureaux de vérification du crédit, pour :

- Établir leur 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 leurs antécédents en matière de crédit.

Nous recueillons des renseignements sur vous uniquement pour :

- Établir et entretenir une relation commerciale responsable, notamment pour la facturation et le recouvrement de dettes et pour l'évaluation, de temps à autre, de vos antécédents de crédit afin de déterminer si le versement d'un dépôt de garantie est requis;
- Comprendre vos besoins et déterminer votre admissibilité aux produits et aux services;
- Créer, améliorer, recommander et offrir des produits et des services d'électricité;
- Nous conformer aux exigences légales et réglementaires;
- Vous fournir des renseignements sur le marché de l'électricité et les tarifs;
- Gérer et étendre nos activités.

Dans certains cas, vos renseignements 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 pays où il réside.

Nous ne vendons ni n'échangeons vos renseignements. Nous n'utilisons ni ne divulguons vos renseignements à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que vous n'ayez consenti, ou sauf lorsque la loi l'exige ou le permet. 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. 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).

* Cette version du *Résumé de nos Conditions de service* présente les conditions régissant le service d'Hydro One en date du 21 mai 2013; elle remplace toutes les versions précédentes. Veuillez noter que s'il y a divergence entre les versions anglaise et française, la version anglaise prévaut.

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

- 1 an, pour les clients résidentiels;
- 5 ans, pour les clients non résidentiels dont la demande (ou puissance d'appel) est inférieure à 50 kilowatts (kW); ou
- 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 mensuelle moyenne au cours de la période de 12 mois la plus récente comprise dans les deux (2) années précédentes ou, si les données de consommation pour les 12 mois ne sont pas disponibles, le dépôt est calculé en fonction d'une estimation raisonnable de cette consommation. 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 du client; ou de le laisser tel quel.

Une fois qu'un client a constitué un bon historique de paiement, le dépôt lui sera retourné totalement ou en partie, avec intérêts. L'intérêt accumulé est versé au crédit de son compte Hydro One 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, un rabais qui apparaît sur la facture.

Si vous êtes abonné auprès d'un détaillant, votre électricité sera facturée au tarif que vous avez accepté en vertu du contrat signé avec lui. Sinon, elle sera facturée aux tarifs en fonction de l'heure de consommation (FHC) du Plan tarifaire réglementé (PTR). Ou, si nous ne vous avons pas transféré à la tarification FHC, l'électricité sera facturée aux tarifs à deux paliers du PTR. Si vous n'êtes pas admissible aux tarifs du PTR, vous serez facturé conformément aux règlements prévus dans la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.

Certains tarifs et frais entrent en vigueur à la date à laquelle votre installation électrique est raccordée, sinon 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 (*en anglais principalement*), ou nous appeler.

Options de paiement

Vous pouvez payer votre facture : par chèque ou mandat envoyé avec le talon de la facture à Hydro One Networks à l'adresse indiquée sur le talon; en personne, au comptoir de la plupart des banques canadiennes; par prélèvement préautorisé; au guichet bancaire automatique; par le service bancaire téléphonique ou Internet de votre banque; par carte de crédit (des frais de service sont facturés par Paymentus Corporation); par les services de MoneyGram ou de Western Union. Le paiement doit être fait en monnaie canadienne. Veuillez compter au moins cinq (5) jours ouvrables pour la réception du paiement.

Par ailleurs, nous offrons à la plupart de nos clients un Plan de paiements équilibrés qui les aide à répartir leurs frais d'électricité sur toute l'année. Il se peut que le montant du paiement équilibré mensuel soit modifié de temps en temps s'il y a un changement de tarif ou si la consommation d'électricité du client change.

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 (intérêts composés) – 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, ou s'il a été débranché pour des raisons de sécurité, 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 tenus de nous fournir des renseignements véridiques, complets et exacts, car ces renseignements sont utilisés pour la fourniture du service à la clientèle, la livraison de l'électricité et la gestion de votre compte. Nous nous réservons le droit de vérifier l'exactitude des renseignements fournis. Si nous ne sommes pas en mesure d'établir votre identité, nous nous réservons le droit de débrancher le service de votre propriété.

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. Vous devez faciliter 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 gênante

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/COS pour voir les diagrammes montrant la différence entre une ligne primaire et une ligne secondaire. En raison du danger que présente la proximité des lignes lors des travaux d'élagage, des personnes non qualifiées ne devraient jamais effectuer ces travaux. **Pour cela, nous nous 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, en particulier l'endroit où seront effectués les travaux, la date prévue du début des travaux, ainsi que l'étendue et la nature des travaux. Facilitez la tâche des techniciens en délimitant à la peinture blanche ou avec des fanions blancs le lieu où les travaux d'excavation seront effectués. Pour commander un service de repérage de câbles souterrains, veuillez appeler Ontario One Call au 1 800 400-2255, ou envoyer une commande en ligne, à www.on1call.com. Ontario One Call est ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Vous devez présenter votre demande de repérage des câbles dès que possible, au moins cinq (5) jours ouvrables à l'avance. Pour obtenir ce service en dehors des heures de service normales, des frais seront perçus, sauf en cas d'urgence.

Allez à www.HydroOne.com/COS pour voir les diagrammes montrant la différence entre un service primaire souterrain et un service secondaire souterrain.

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

Sauf si cela est indiqué autrement dans le document complet des *Conditions de service*, tout équipement électrique, notamment les lignes et les poteaux, qui est situé sur votre propriété et qui alimente uniquement votre maison ou votre entreprise vous appartient. Vous êtes responsable de l'installation et de l'entretien en bonne et due forme de l'équipement électrique vous appartenant, y compris du socle du compteur. Pour votre sécurité, n'oubliez pas que ces travaux doivent être inspectés par l'Office de la sécurité des installations électriques (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 devez vous assurer que votre équipement est correctement désigné et raccordé aux fins des relevés de compteur et de l'exploitation. Vous devez inspecter votre équipement à intervalles réguliers. En cas de défaillance de votre équipement électrique, vous devez, à notre demande ou à celle de l'OSIE, prendre toutes les mesures nécessaires pour résoudre le problème. 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 d'électricité et le rebrancherons 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

En ce qui concerne la majorité de nos clients, le compteur d'électricité est notre propriété. En ce qui concerne les abonnés résidentiels et du Service général, le transformateur normalement nous appartient, qu'il soit situé sur la réserve routière ou sur la propriété du client. En ce qui concerne les clients résidentiels, si le transformateur est situé sur la réserve routière ou sur

une emprise, la ligne secondaire est normalement notre propriété jusqu'au branchement du client ou jusqu'au socle du compteur. Pour les détails et les exceptions, voir le document complet des *Conditions de service*.

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 sursensions

Du fait de situations indépendantes de notre volonté, des interruptions de service ou des sursensions 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 sursensions. 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, rendez-vous à www.HydroOne.com/Generators (*en anglais seulement*) 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, vous devez 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. Pour un service qui reste débranché pendant six (6) mois ou plus, votre installation électrique doit être inspectée par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) avant que nous procédions au rebranchement.

Contrat implicite

Nous avons un contrat implicite avec tout client raccordé à notre réseau de distribution. 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.

Pour des raisons administratives, il se peut que nous regroupions en seul compte les différents comptes et locaux d'un client.