

# Formulaire de réclamation pour dommages – Hydro One

## Réclamations pour dommages

Hydro One Networks Inc. (Hydro One) s'engage à faire tout ce qui est raisonnablement possible pour assurer la qualité et la fiabilité de son approvisionnement. En cas de panne, nous nous excusons pour toute perturbation causée à votre service; cependant, Hydro One n'offre pas d'indemnisation pour les dommages résultant de pannes d'électricité. Nous vous recommandons donc de présenter une demande d'indemnisation auprès de votre assureur.

Voyez ci-dessous si votre réclamation auprès de Hydro One est admissible.

### Ma situation répond-elle aux critères d'admissibilité?

1. Les réclamations présentées pour des dommages causés par l'interruption ou l'irrégularité de l'approvisionnement électrique sont examinés dans les *Conditions de service* de Hydro One, qui représentent le contrat de service entre Hydro One et ses clients.

Comme l'explique l'article 2.3.1 (Limitations concernant la garantie d'approvisionnement), Hydro One ne garantit pas une fourniture constante ni le maintien d'une fréquence ou d'une tension stables. Hydro One ne sera pas responsable des dommages ou des pertes de production qui pourraient être occasionnés du fait d'une défaillance à cet égard.

Hydro One ne rembourse pas les pertes de bénéfice, de revenu et autres pertes économiques même si les pertes résultent directement d'une négligence ou d'une faute intentionnelle de la société. Voir les détails à la section 1.9 (Responsabilité) des *Conditions de service*.

Il arrive que Hydro One doive interrompre l'alimentation électrique du client dans le but d'entretenir ou d'améliorer la fiabilité du réseau. Pour les coupures d'électricité planifiées, la société avise les clients à l'avance par téléphone, courriel, messages texte, avis délivrés en personne, alertes aux médias, ou avec l'appli « Carte des pannes » de Hydro One. Aucun avis préalable n'est fourni dans les situations d'urgence. Si un avis de coupure planifiée a été envoyé, Hydro One peut devoir très vite annuler ou reporter la coupure planifiée et peut donc ne pas pouvoir avertir tous les clients touchés de ce changement de situation. Hydro One n'indemnise pas les clients pour les dommages ou pertes résultant d'une coupure planifiée et d'une annulation de travaux planifiés.

2. Chaque réclamation est examinée pour déterminer la cause première du problème. En vertu de la section 1.9 (Responsabilité) des *Conditions de service*, sauf dans les cas où Hydro One a fait preuve de négligence, la société n'est pas responsable des dommages du fait que le client est raccordé au réseau de distribution. Si l'enquête détermine que les dommages résultent de négligence ou de l'exploitation incorrecte des équipements de la part de Hydro One, les clients peuvent être indemnisés, sauf, comme déjà dit plus haut, en ce qui concerne les pertes de bénéfice, de revenu et autres pertes économiques.

3. Les réclamations concernant des interruptions de service causées par la foudre, le vent, les inondations, les tempêtes, les animaux, la chute d'arbres ou de branches sur des lignes et d'autres événements similaires sont indépendants de la volonté de Hydro One et ne sont pas admissibles à une indemnisation.

4. Notre objectif est de vous aviser des résultats de l'enquête dans les 30 à 60 jours. Cependant, chaque réclamation est différente et il peut arriver que l'enquête prenne plus de temps.

5. Dans les cas où Hydro One envisage une indemnisation, le paiement sera fait uniquement au propriétaire dûment identifié des biens endommagés, à moins que le propriétaire nous en avise autrement par écrit. L'indemnité ne sera pas payée aux entrepreneurs ou autres agents du client qui effectuent l'inspection ou la réparation des biens.

6. Le réclamant doit fournir des preuves à l'appui des dommages et pertes présumés. Ces documents doivent absolument être joints au formulaire de réclamation pour que la réclamation soit recevable. La demande de ces preuves ne doit pas être interprétée comme étant un engagement à payer une indemnité.

7. Il serait peut-être bon de contacter votre assureur avant de soumettre la réclamation à Hydro One, car votre police d'assurance pourrait couvrir les biens endommagés pour leur valeur à neuf. Si la réclamation est soumise à Hydro One et que celle-ci décide d'indemniser, le montant de l'indemnité sera généralement la valeur dépréciée du bien, donc une valeur inférieure à la valeur à neuf.

8. Il incombe aux clients qui nécessitent un service d'une plus grande sécurité que l'approvisionnement normal de se procurer un équipement de secours ou de payer tous les coûts différentiels nécessaires pour la fourniture d'un approvisionnement complémentaire en cas de panne.

| Renseignements personnels   |  |
|---|--|
| <b>Nom</b>  |  |
| <b>Titulaire du compte Hydro One</b><br>(Nom tel qu'il figure sur la facture Hydro One) |  |
| <b>Numéro de compte Hydro One</b>   |  |
| <b>Numéro(s) de téléphone</b><br>(Primaire et secondaire, si disponibles)               |  |
| <b>Adresse courriel</b>   |  |
| <b>Adresse postale</b>  |  |

| Détails concernant l'incident  |  |
|--|--|
| <b>Date de l'incident</b>  |  |
| <b>Heure de l'incident</b>   |  |
| <b>Lieu de l'incident</b>  |  |
| <b>Étiez-vous à la propriété quand l'incident est survenu?</b>   |  |
| <b>Décrivez l'incident</b> (qui a entraîné des dommages à vos biens. Indiquez, s'ils sont connus, les noms des employés ou entrepreneurs de Hydro One impliqués, et les noms et l'info contact de tout témoin) |  |
|  |  |
| <b>Avez-vous présenté une réclamation pour ces dommages auprès de votre assureur?</b><br>(Si oui, quel est le nom de la société d'assurance)   |  |

| <b>Description des dommages</b>  |  |                              |   |                                       |
|--|--|------------------------------|---|---------------------------------------|
| <b>Description des articles endommagés</b> (indiquez les dimensions, la marque, le modèle, etc.) | <b>Année de l'achat</b> (âge de l'article) | <b>Coût de la réparation</b> | <b>Valeur estimée de cet article neuf</b> (si la réparation n'est pas possible) | <b>Documents justificatifs inclus</b> |
|  |  |                              |   | Y / N                                 |
|  |  |                              |   | Y / N                                 |
|  |  |                              |   | Y / N                                 |
|  |  |                              |   | Y / N                                 |
|  |  |                              |   | Y / N                                 |
|  |  |                              |   | Y / N                                 |
|  |  |                              |   | Y / N                                 |
| <b>Total</b>   | <b>\$</b>                                  | <b>\$</b>                    | <b>\$</b>   |                                       |

Ce formulaire est fourni « sous toutes réserves » et sans qu'il y ait reconnaissance de quelque responsabilité civile que ce soit de la part de Hydro One.

En signant ce formulaire, je certifie avoir lu, compris et accepté la politique de réclamation d'Hydro One telle que présentée à la page 1 de ces réclamations paquet.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Signature</b>              |  |
| <b>Nom en lettres moulées</b> |  |
| <b>Date</b>                   |  |

## Comme déposer une réclamation

1. Remplissez, signez et datez le Formulaire de réclamation

2. Joignez des copies des documents justificatifs, notamment :

- Reçus, estimations/devis, factures
- Évaluation(s) du technicien
- Photos

3. Retournez le formulaire avec les documents justificatifs par l'un de ces moyens:

**Courriel:**

[Claims@HydroOne.com](mailto:Claims@HydroOne.com)

Objet : Division des réclamations,  
Hydro One

**Courrier postal :**

Hydro One Networks Inc.  
483, rue Bay, 6e étage, Tour Sud  
Toronto, ON M5G 2P5  
À l'attention de : Division des  
réclamations, Hydro One

## Questions fréquentes

### Comment ma réclamation sera-t-elle évaluée?

Hydro One Networks Inc. (Hydro One) examinera votre réclamation conformément à ses *Conditions de service*, notamment – mais pas seulement – à la Section 1.9 qui précise que :

- Hydro One **est responsable** à l'égard du client des dommages résultant directement d'une négligence ou d'une faute intentionnelle de la part de Hydro One;
- Hydro One **n'est pas responsable** des pertes de bénéfice ou de revenu; des pertes d'exploitation; de la perte de contrats ou de la perte de clientèle; ou de tous dommages-intérêts indirects, accessoires ou particuliers, y compris des dommages-intérêts punitifs et autres.

De plus, Hydro One n'est essentiellement pas responsable des dommages causés par :

- Les événements de force majeure (p. ex. : glace, vents, foudre, pluie) et les contacts d'animaux avec l'équipement (écureuils, oiseaux, etc.)
- Les défaillances d'équipement imprévues ou inattendues
- Les dommages causés à l'équipement de Hydro One par d'autres personnes ou groupes
- Les accidents de véhicules automobiles ou autres impliquant des poteaux électriques

### Quelles sortes de dommages ne sont pas admissibles à une indemnisation?

Les dommages résultant des événements ci-dessous ne sont pas admissibles à une indemnisation par Hydro One :

- Fortes intempéries, telles que la glace, la foudre, le vent, les inondations et les tempêtes
- Chutes de branches et d'arbres
- Contact d'animaux (écureuils, oiseaux, etc.) avec des équipements
- Accidents de véhicules automobiles impliquant des poteaux électriques
- Défaillances d'équipement inattendues
- Fluctuations de tension

Pour de plus amples détails, veuillez consulter le *Distribution System Code* (Code des réseaux de distribution) de la Commission de l'énergie de l'Ontario et les *Conditions de service* de Hydro One.

## **Combien de temps faudra-t-il pour traiter ma réclamation?**

Il faut habituellement compter 60 jours pour examiner une réclamation personnelle à partir de la date à laquelle nous recevons le Formulaire de réclamation. À la réception du formulaire et des documents justificatifs, nous commencerons à enquêter pour déterminer la cause de l'incident. Chaque réclamation est différente et nécessite un examen qui s'appuie sur un ensemble de considérations spécifiques.

## **Comment la réclamation est-elle payée?**

Si l'enquête détermine que les dommages ont été causés par la négligence ou une faute intentionnelle de Hydro One, l'indemnité qui vous sera versée sera le moindre des deux montants suivants :

1. Le coût de la réparation de l'article endommagé, ou
2. La valeur d'un article de type et de qualité semblables dont l'usure (ou la détérioration normale) est équivalente à celle de l'article endommagé.

*Exemple : Si vous avez acheté un réfrigérateur au prix de 1 000 \$ (la durée de vie utile est d'ordinaire de 10 ans) et que les dommages surviennent au bout de 4 ans, le montant de l'indemnité serait probablement établie à 600 \$ si Hydro One était déclarée coupable de négligence.*

Le paiement de l'indemnité n'est pas calculé selon la valeur à neuf de l'article.

## **Devrais-je contacter ma compagnie d'assurance?**

Nous vous recommandons de contacter votre courtier d'assurances pour vérifier si vous êtes couvert pour les dommages encourus. Présenter une réclamation à votre compagnie d'assurance personnelle peut présenter des avantages :

- D'ordinaire, les assureurs paient la pleine valeur à neuf pour les articles endommagés, tandis que Hydro One, si elle est reconnue coupable de négligence, paierait le moindre des deux coûts suivants : le coût de la réparation de l'article ou la valeur d'un article de type et de qualité semblables avec déduction d'un montant qui reflète l'usure (ou la détérioration) de l'article endommagé.
- Hydro One prévoit généralement un délai de 60 jours pour enquêter sur une réclamation, tandis que votre assureur pourrait traiter la réclamation plus rapidement.
- Si vous présentez une réclamation à votre assureur, celui-ci peut décider de déposer une réclamation auprès de Hydro One afin de recouvrer en partie l'indemnité qu'il vous aura versée. S'il obtient gain de cause auprès de Hydro One, l'assureur pourrait vous rembourser la franchise.

### **Est-ce que je dois garder les articles endommagés?**

Oui! Ne jetez aucun article endommagé tant qu'une décision n'a pas été rendue sur votre réclamation. Nous pourrions vouloir vérifier la valeur de ces articles.

### **Et si mon article doit être réparé ou remplacé immédiatement?**

Nous comprenons qu'il y ait des situations où des articles doivent être réparés ou remplacés dans l'immédiat. Dans ce cas, c'est à vous qu'il incombe de payer la réparation ou le nouvel article acheté en remplacement ou les factures du technicien, et d'attendre la décision sur votre réclamation. En cas de remplacement immédiat, veuillez garder l'article endommagé jusqu'à ce que la réclamation ait été traitée. Si pour une raison ou une autre vous devez vous défaire de l'article endommagé, veuillez contacter directement Hydro One (par téléphone ou courriel) pour demander conseil.

### **Je n'ai pas les moyens de réparer ou de remplacer l'article. Que dois-je faire?**

Dans ce cas, veuillez contacter le représentant en réclamations de Hydro One pour discuter d'autres solutions possibles.

### **Comment puis-je vérifier où en est le traitement de ma réclamation?**

Une fois que nous aurons reçu votre formulaire de réclamation, un représentant en réclamations de Hydro One vous enverra une confirmation de réception et vous fournira les coordonnées pour le contacter. Si vous avez des questions au sujet de votre réclamation ou si vous désirez savoir comment progresse le traitement de la réclamation, veuillez contacter votre représentant en réclamations.

### **Comment puis-je protéger ma maison ou mon entreprise contre les surtensions?**

Pour protéger vos biens contre les surtensions, suivez ces simples conseils :

1. Débranchez les appareils électroniques de grande valeur
2. Limitez le nombre d'appareils branchés sur une seule prise
3. Utilisez toujours un limiteur de surtension
4. Débranchez tout autre appareil qui n'est pas utilisé
5. Fermez complètement l'alimentation électrique si vous partez pour quelque temps
6. Utilisez une génératrice de secours