

CONDITIONS DE SERVICE

Hydro One Networks Inc.
Pour les clients du réseau de distribution

Entrée en vigueur : 1^{er} mars 2019

Si vous désirez apporter des commentaires sur les révisions proposées, veuillez les soumettre en ligne sur le formulaire des commentaires ou les envoyer par courriel à :

CustomerComments@HydroOne.com.

Si vous n'avez pas accès à Internet ou au courrier électronique, vous pouvez envoyer vos commentaires et questions par la poste :

Hydro One Networks Inc.
Conditions de service
C.P. 5700, Markham ON L3R 1C8



AVANT-PROPOS

Les présentes Conditions de service décrivent les pratiques d'exploitation et les politiques de raccordement de Hydro One Networks Inc. (« Hydro One ») et énoncent les conditions selon lesquelles Hydro One offre ses services de distribution dans le territoire desservi par elle et selon lesquelles ses **clients** acceptent les types et les niveaux de service offerts.

Le Code des réseaux de distribution (*Distribution System Code*) oblige les distributeurs à mettre leurs Conditions de service à la disposition du grand public. La toute dernière version de ce document doit être remise à la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), qui le conserve en dossier pour faciliter la résolution de différends qui n'ont pu être réglés entre le client et la société.

Ce document reprend en grandes lignes la table des matières du Code des réseaux de distribution. Hydro One a cependant choisi d'inclure, en outre, dans ses Conditions de service des caractéristiques locales et d'autres exigences particulières.

- **Chapitre 1 – Introduction** : Présente les codes et les lois applicables régissant les Conditions de service, les droits et les obligations du client et de Hydro One, et le processus de résolution des différends.
- **Chapitre 2 – Activités de distribution : Conditions générales** : Présente les services et les exigences qui sont communs à toutes les catégories de clients. Ce chapitre couvre, par exemple, les tarifs, la facturation, le raccordement et le débranchement, la qualité de l'alimentation électrique, et la tension disponible.
- **Chapitre 3 – Conditions applicables aux différentes catégories de clients** : Présente les services et les exigences qui sont particuliers à chaque catégorie de clients. Ce chapitre couvre, par exemple, le service et l'installation de mesurage, les exigences concernant le branchement du client, le point limite de propriété, le point limite d'exploitation, et les contrats spéciaux.

Les présentes Conditions de service comprennent également un Glossaire (**chapitre 4**) et des annexes.

Tous commentaires sur les présentes Conditions de service de Hydro One peuvent être envoyés par courriel à CustomerComments@HydroOne.com.

Table des matières

CHAPITRE 1 – INTRODUCTION	8
1.1 Identification du distributeur et territoire desservi.....	8
1.2 Lois, règlements, permis et codes connexes	9
1.3 Interprétation	10
1.4 Modifications.....	11
1.5 Coordonnées contact	12
1.6 Droits et obligations du client	13
1.6.1 Exactitude des renseignements	13
1.6.2 Fourniture d'un emplacement et d'un accès à la propriété	13
1.6.3 Équipement et ouvrages civils du client	14
1.6.4 Débranchement temporaire	14
1.6.5 Responsabilité des dommages aux installations et équipements de Hydro One.....	15
1.6.6 Ordre de prendre des mesures correctives ou préventives	15
1.6.7 Essai de la charge du client	15
1.6.8 Équipement de réenclenchement automatique.....	15
1.6.9 Inscription et désinscription d'un participant du marché de gros.....	16
1.6.10 Comptes établis au nom de plusieurs personnes	16
1.6.11 Installations et équipements que Hydro One possède suite à une acquisition.....	16
1.6.12 Gestion de la végétation	17
1.7 Droits de Hydro One en tant que distributeur	18
1.7.1 Accès à la propriété du client.....	18
1.7.2 Gestion de la végétation	18
1.7.3 Possibilité de transférer des paiements en souffrance d'un compte à un autre	18
1.8 Différends et plaintes	19
1.9 Responsabilité	20
1.10 Événements de force majeure	21
CHAPITRE 2 – ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION : CONDITIONS GÉNÉRALES	22
2.1 Raccordements	22
2.1.1 Raccordement d'une propriété riveraine du réseau de distribution.....	26
2.1.2 Raccordement nécessitant une extension de réseau / Offre de raccordement	27
2.1.3 Refus de raccordement.....	34
2.1.4 Inspections avant le raccordement.....	35

2.1.5	Déplacement d'installations et équipements de Hydro One.....	35
2.1.6	Servitudes.....	35
2.1.7	Contrats.....	36
2.1.8	Contournement des installations de distribution de Hydro One.....	40
2.1.9	Capacité de charge d'une installation de distribution	40
2.1.10	Responsabilité des coûts pour des investissements dans des installations de transport ..	42
2.2	Débranchement / Limitation de la puissance.....	43
2.2.1	Débranchement ou installation d'un limiteur de puissance pour raison de non-paiement .	44
2.2.2	Difficulté d'accéder au compteur situé sur la propriété du client.....	45
2.2.3	Débranchement pour des raisons autres que le non-paiement.....	45
2.2.4	Débranchement immédiat sans préavis	45
2.2.5	Responsabilité en cas de débranchement	45
2.2.6	Rétablissement du service après débranchement.....	46
2.2.7	Frais facturés pour le débranchement et le rétablissement	46
2.2.8	Utilisation non autorisée d'énergie	46
2.2.9	Ouverture d'un compte frauduleux.....	46
2.2.10	Annulation du service d'électricité	47
2.3	Acheminement de l'électricité	48
2.3.1	Limitations concernant la garantie d'approvisionnement.....	48
2.3.2	Qualité de l'alimentation électrique.....	48
2.3.3	Perturbations électriques	52
2.3.4	Tensions standard disponibles.....	53
2.3.5	Lignes directrices concernant les tensions	54
2.3.6	Génératrices de secours, productions de remplacement de la charge et installations de stockage d'énergie	55
2.3.7	Installation de mesurage et relevé du compteur.....	56
2.4	Tarifs et frais	63
2.4.1	Raccordement au réseau	63
2.4.2	Approvisionnement en électricité	64
2.4.3	Dépôts de garantie.....	65
2.4.4	Facturation.....	70
2.4.5	Facturation de la charge brute.....	73
2.4.6	Paiements et frais d'intérêt sur les comptes en souffrance	74
2.4.7	Programme de gestion des arriérés.....	74
2.5	Renseignements sur le client	76

2.5.1	Exigences du Code de règlement au détail	76
2.5.2	Protection de la vie privée et des renseignements personnels.....	77
CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS		80
3.1	Service résidentiel	80
3.1.1	Service résidentiel – Habitation à occupation permanente	80
3.1.2	Service résidentiel saisonnier	80
3.1.3	Protection des tarifs d’électricité pour les clients vivant en région rurale ou éloignée	80
3.1.4	Frais de raccordement et de mise à niveau	81
3.1.5	Point limite de propriété et point limite d’exploitation	81
3.1.6	Ligne secondaire fournie par le client.....	82
3.1.7	Service résidentiel – Exigences techniques.....	82
3.1.8	Service résidentiel triphasé – Exigences techniques	82
3.2	Service général (puissance inférieure ou supérieure à 50 kW).....	84
3.2.1	Frais de raccordement et de mise à niveau	84
3.2.2	Point limite de propriété et point limite d’exploitation	84
3.2.3	Tension.....	85
3.2.4	Mesurage	85
3.3	Service Moyenne tension	89
3.3.1	Frais de raccordement et de mise à niveau	89
3.3.2	Point limite de propriété et point limite d’exploitation	89
3.3.3	Tension.....	90
3.3.4	Installation de mesurage.....	90
3.4	Installations de production intégrées.....	91
3.4.1	Exigences techniques – Équipement réputé conforme	91
3.4.2	Catégories de puissances	92
3.4.3	Processus de raccordement.....	92
3.4.4	Entente de raccordement	93
3.4.5	Principes généraux d’exploitation, responsabilité des coûts des dommages et conséquences d’une production excédentaire.....	93
3.4.6	Plan de maintenances programmées	94
3.4.7	Obligation de déclarer	94
3.4.8	Modifications après le raccordement.....	94
3.4.9	Débranchement d’une production intégrée.....	95
3.4.10	Délais de correction pour manquement à des obligations – Entente de raccordement pour une petite ou moyenne production intégrée	96

3.4.11	Tarification et règlement	97
3.5	Participants du marché de gros intégrés.....	99
3.6	Distributeurs intégrés.....	100
3.7	Installations non mesurées.....	101
CHAPITRE 4 – GLOSSAIRE.....		104

ANNEXE A – CONTRATS ET ENTENTES DE HYDRO ONE

- A. Contrat de service
- B. Entente de recouvrement des coûts en capital
- C. Entente relative aux coûts de raccordement (autrefois appelée « Connection Cost Recovery Agreement »)
- D. Entente relative aux coûts de raccordement pour les propriétés multi-usages (autrefois appelée « Subdivision Agreement »)
- E. Entente de raccordement
- F. Entente d'accès en consultation seulement (compteurs par intervalles)
- G. Entente d'accès

ANNEXE B – LOCALISATION DES CÂBLES SOUTERRAINS

- A. Localisation des câbles
- B. Localisation et réparation de défaillances

ANNEXE C – EXIGENCES RELATIVES AUX DISTRIBUTEURS INTÉGRÉS

- A. Exigences concernant la communication de renseignements
- B. Frais de raccordement et de mise à niveau
 - B.1 Besoin de capacité de fourniture
 - B.2 Construction ou mise à niveau d'une installation de distribution pour répondre aux besoins de capacité
 - B.3 Amélioration du réseau non liée aux besoins de capacité
 - B.4 Distributeurs intégrés multiples
- C. Contrat de service
- D. Point limite de propriété et point limite d'exploitation
- E. Tension
- F. Installation de mesurage
- G. Raccordement d'installations de production au réseau du distributeur intégré
 - G.1 Demande et renseignements exigés pour le raccordement de productions intégrées d'une puissance nominale > 10 kW
 - G.2 Renseignements exigés pour le raccordement de toutes les productions intégrées

ANNEXE D – EXIGENCES RELATIVES AUX INSTALLATIONS NON MESURÉES

- A. Responsabilités générales
 - A.1 Responsabilités du client concernant les installations non mesurées
 - A.2 Responsabilités de Hydro One
- B. Obligations concernant les données
 - B.1 Nouvelles installations non mesurées
 - B.2 Installations non mesurées existantes
- C. Exigences relatives à la qualité, à la vérification et à la conservation des données
 - C.1 Qualité des données
 - C.2 Vérification des données

- C.3 Conservation des données
- D. Frais de service d'électricité
 - D.1 Installation proposée
 - D.2 Installation en service
 - D.3 Installation définitivement débranchée
 - D.4 Travaux effectués par Hydro One
 - D.5 Perturbations électriques
 - D.6 Frais relatifs aux vérifications
 - D.7 Frais de correction d'erreurs

ANNEXE E – EXIGENCES RELATIVES AU RACCORDEMENT D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION INTÉGRÉES

- A. Évaluation de l'impact du raccordement et obligation de fournir des documents
- B. Protection des interfaces et dispositifs d'isolement
- C. Installations de mesurage pour les installations de production
- D. Exigences relatives aux transformateurs
- E. Installations de production partageant le système de téléprotection
Télédéclenchement / DGEO
- F. Coûts de raccordement
 - F.1 Installations de production autres que les microproductions
 - F.2 Installations de microproduction
 - F.3 Contribution aux coûts en capital pour une extension de réseau
- G. Mise en service de l'installation de production

ANNEXE F – PARCS DE MAISONS MOBILES, PARCS DE CARAVANES ET TERRAINS DE CAMPING (USAGE INTERMITTENT)

- A. Parcs de maisons mobiles et communautés de terrains à bail
- B. Parcs de caravanes et terrains de camping (usage intermittent ou saisonnier)
- C. Parcs résidentiels existants

RÉFÉRENCES

1. **Loi de 1998 sur l'électricité, L.O 1998, chap. 15, annexe A –**
<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/98e15>
2. **Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario, L.O. 1998, chap. 15, annexe B –**
<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/98o15>
3. **Standard Supply Service Code** (Code du Service d'approvisionnement standard) –
https://www.oeb.ca/oeb/_Documents/Regulatory/Standard_Supply_Service_Code.pdf
4. **Distribution System Code** (Code des réseaux de distribution) –
http://ontarioenergyboard.ca/oeb/_Documents/Regulatory/Distribution_System_Code.pdf
5. **Permis de distribution de Hydro One ED-2003-0043**
6. **Office de la sécurité des installations électriques (Electrical Safety Authority) –**
Lignes directrices sur les aménagements paysagers et l'élagage (Landscaping and Tree Trimming Guidelines)
<http://www.esasafe.com/powerlinesafety/at-home-and-play/landscaping-and-trimming/>

CHAPITRE 1 – INTRODUCTION

1.1 Identification du distributeur et territoire desservi

Les présentes Conditions de service décrivent les pratiques d'exploitation et les politiques de raccordement de Hydro One Networks Inc. (« Hydro One »), et énoncent les conditions selon lesquelles la société offre ses **services de distribution** et selon lesquelles le **client** accepte ces services.

Les dispositions des Conditions de service ou de tout contrat visant la fourniture d'électricité par Hydro One ne porteront aucunement atteinte aux droits, aux privilèges ou aux pouvoirs conférés à Hydro One aux termes de lois, de règlements ou de codes fédéraux ou ontariens.

Les mots et expressions apparaissant en caractères gras dans le présent document sont définis au [chapitre 4 \(Glossaire\)](#). (Pour faciliter la lecture du texte, les mots et expressions figurant au Glossaire sont mis en caractères gras seulement la première fois qu'ils apparaissent dans le document.)

Société constituée aux termes de la *Loi sur les sociétés par actions* de l'Ontario, Hydro One est un **distributeur** d'électricité qui est autorisé aux termes du permis de distribution ED-2003-0043 (le « permis ») délivré par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) à distribuer l'électricité dans le territoire défini dans le permis. Le territoire de desserte peut changer de temps à autre sous réserve de l'approbation de la CEO. On peut consulter le permis à www.HydroOne.com.

¹ **NOTE** : La version anglaise des présentes Conditions de service est la version officielle. En cas de divergence entre les textes anglais et français, la version anglaise a préséance.

Hydro One et le client se conforment aux **lois et réglementations applicables**, notamment aux dispositions des toutes les dernières éditions des documents suivants :

1. **Loi de 1998 sur l'électricité**
2. **Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario**
3. Permis de Hydro One
4. **Code régissant les relations entre sociétés affiliées** (*Affiliate Relationships Code for Electricity Distributors and Transmitters*)
5. **Code des réseaux de distribution** (*Distribution System Code*)
6. **Code de règlement au détail** (*Retail Settlement Code*)
7. **Code du service d'approvisionnement standard** (*Standard Supply Service Code*)
8. Ordonnances pertinentes relatives aux **tarifs**

S'il y a incompatibilité entre les Conditions de service et l'un ou l'autre des documents cités ci-dessus, le ou les documents susmentionnés prévalent selon l'ordre de priorité où ils sont mentionnés. S'il y a incompatibilité entre les Conditions de service et une **entente de raccordement** conclue entre le client et Hydro One, l'entente de raccordement prévaut. Si une disposition (énonçant notamment des conditions, des droits, des obligations) figure dans les Conditions de service et non dans l'un ou l'autre des documents susmentionnés ni dans l'entente de raccordement, cette situation ne constitue pas une incompatibilité et n'est pas réputée constituer un motif suffisant pour conclure qu'il y a incompatibilité.

Au moment de planifier et de concevoir son installation électrique, le client ou son mandataire doit se conformer à toutes les lois et réglementations applicables ainsi qu'aux codes de l'électricité de l'Ontario et du Canada.

Tous les travaux doivent être exécutés conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSSTO) de l'Ontario alors en vigueur et :

1. le cas échéant, conformément aux règles pertinentes de l'Association de santé et sécurité dans les infrastructures (Infrastructure Health and Safety Association [IHSA]) et
2. aux règlements sur les projets de construction pris en vertu de la LSSTO.

1.3 Interprétation

Dans ce document :

1. Les mots au singulier comprennent aussi, selon le cas, le pluriel, et vice-versa;
2. Les mots au masculin comprennent aussi le féminin, et vice-versa;
3. Le mot « personne » désigne non seulement une personne physique, mais aussi une personne morale, une association non constituée en personne morale ou une instance; toute référence à une personne inclut ses héritiers, exécuteurs, administrateurs, successeurs, successeurs-remplaçants (notamment dans le cadre d'une novation);
4. Le mot « notamment » implique la notion « sans toutefois s'y limiter »;
5. Le mot « promptement » ou « prompt » signifie que la tâche ou l'action exigée sera exécutée rapidement et sans retard indu, avec toute la diligence raisonnable et avec l'intention de la terminer le plus tôt possible.
6. L'expression « Hydro One peut » signifie que Hydro One décide à sa seule discrétion.
7. Une entente, une déclaration ou une garantie faite au nom de ou en faveur de deux personnes ou plus lie et engage ces personnes ou joue au profit de ces personnes conjointement et individuellement;
8. Les périodes de temps précisées renvoient à des jours ouvrables, et le nombre de jours à partir d'une date donnée (ou à partir du jour d'une action ou d'un événement) est calculé à partir du jour qui suit la date précisée (ou qui suit le jour de l'action ou de l'événement);
9. La mention du mot « jour » fait référence à la période de temps commençant à 0 h (minuit) et se terminant 24 heures plus tard; un jour ne comprend pas les week-ends ni les jours fériés ;
10. Toute document ou toute disposition que l'on mentionne dans ces Conditions de service renvoie également à toute version modifiée ou nouvelle de ce document ou de cette disposition;
11. Les titres – chapitre section, article, etc. – créés ou mentionnés par renvoi dans ces Conditions de service sont fournis seulement pour faciliter l'organisation du document et la lecture; ils n'ont aucune incidence sur l'interprétation des Conditions de service.

1.4 Modifications

Les Conditions de service et les modifications qui y sont apportées de temps à autre font partie intégrante du contrat passé entre Hydro One et tout client, **détaillant** ou **producteur** raccordé à son réseau. Les présentes Conditions de service remplacent, à leur date d'effet, toutes les versions antérieures, verbales ou écrites, des Conditions de service de Hydro One et de tout service d'électricité municipal ou **société de distribution locale** qu'elle a remplacé.

Si des modifications y sont apportées, Hydro One émettra un préavis public qui sera joint ou inclus sous forme d'une note à la facture du client. Les clients ont 10 jours, à partir de la date de réception du préavis, pour communiquer leurs commentaires au moyen des coordonnées contact fournies dans l'avis.

La version courante des Conditions de service est affichée au site Web de Hydro One; on peut la télécharger à www.HydroOne.com/COS. Le client peut aussi contacter Hydro One pour en obtenir une version papier; dans ce cas, Hydro One peut percevoir des frais.

1.5 Coordonnées contact

Renseignements d'ordre général

Le client peut contacter Hydro One au 1 888 664-9376 entre 7 h 30 et 20 h HE, du lundi au vendredi; par courriel, à CustomerCommunications@HydroOne.com; ou par la poste, à l'adresse suivante :

Hydro One Networks Inc.
C.P. 5700
Markham ON L3R 1C8

Pour signaler une panne d'électricité, les clients appellent Hydro One au 1 800 434-1235 ou au numéro indiqué sur leur facture. Cette ligne d'urgence est ouverte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

1.6 Droits et obligations du client

1.6.1 Exactitude des renseignements

Dans le but de fournir ses services à la clientèle, de livrer ou fournir l'électricité, de gérer les comptes des clients, d'évaluer les antécédents de crédit et de déterminer s'il y a lieu d'exiger un dépôt de garantie, Hydro One peut demander au client de lui fournir de l'information et des documents, notamment un rapport de solvabilité, le numéro de permis de conduire, une facture de taxe foncière, un document d'achat ou de contrat de location, les statuts constitutifs de la société ou le document d'enregistrement de l'entreprise. Le client doit fournir des renseignements vrais, complets et exacts. Hydro One peut vérifier l'exactitude des renseignements fournis et peut, au besoin, obtenir d'autres renseignements concernant la solvabilité du client auprès d'une agence d'évaluation du crédit. Si elle n'est pas en mesure d'établir l'identité du client d'après les renseignements fournis par celui-ci, Hydro One peut **débrancher** le service du client ou refuser le raccordement du service (voir la [section 2.2](#)).

1.6.2 Fourniture d'un emplacement et d'un accès à la propriété

Le client fournit à Hydro One, sans percevoir de frais ou de loyers, un emplacement pratique et sécuritaire sur sa propriété et sur son équipement pour les **installations et équipements de Hydro One**, par exemple, pour l'**installation de mesurage**. Hydro One ne sera en aucun cas responsable des dommages pouvant résulter directement ou indirectement de la présence de ses installations et équipements sur la propriété du client.

Le client ne permet à quiconque autre qu'un employé ou un mandataire de Hydro One, ou autre qu'une personne légalement habilitée à le faire, de réparer, d'enlever, de remplacer, de modifier ou d'inspecter des installations et équipements de Hydro One situés sur sa propriété ou son équipement.

Outre les droits conférés à Hydro One aux termes de l'[article 40](#) de la *Loi de 1998 sur l'électricité*, les employés et les mandataires de Hydro One peuvent pénétrer sur la propriété du client en tout temps pour y mener les activités suivantes :

1. Installer, inspecter, relever, calibrer, entretenir, réparer, modifier, enlever ou remplacer tout ou partie de l'installation de mesurage ;
2. Inspecter, entretenir, réparer, modifier, enlever, remplacer ou débrancher des fils électriques ou toute autre installation servant à transporter ou à **distribuer** l'électricité ;
3. Inspecter, entretenir, réparer, modifier, enlever et remplacer des installations et équipements de Hydro One, tels que les luminaires de type Sentinelle ;
4. Effectuer des opérations de commutation ou interrompre l'alimentation du client en vue d'entretenir ou d'améliorer le **réseau d'électricité**, ou de raccorder ou mettre à niveau des services chez d'autres clients.

L'employé ou le mandataire de Hydro One s'efforcera raisonnablement d'entrer sur la propriété du client pendant les heures de service normales, et s'identifiera en présentant une pièce d'identification.

Si l'installation de mesurage ou la chambre des compteurs est située à l'intérieur des locaux du client, le client, sur demande, donnera à Hydro One l'accès par clé. Toute exception à cette exigence doit être approuvée par écrit par Hydro One.

Si l'installation de mesurage n'est pas accessible, Hydro One demandera au client de la transférer, aux frais du client, en un lieu accessible.

1.6 Droits et obligations du client

1.6.3 Équipement et ouvrages civils du client

Équipement du client : Tous les équipements électriques et mécaniques qui appartiennent au client et que celui-ci utilise pour alimenter sa résidence ou son entreprise. L'équipement du client comprend toujours le socle (l'embase) du compteur et les ouvrages de soutènement et de génie civil pour le service secondaire, ainsi que les transformateurs et le conducteur appartenant au client. L'équipement du client ne comprend pas les installations et équipements de Hydro One.

Le client a pour responsabilité :

1. d'installer et d'entretenir l'équipement lui appartenant, et de gérer la végétation à proximité de ses lignes électriques;
2. de s'assurer que son équipement est conforme aux lois et réglementations applicables (notamment au **Code de l'électricité**); et
3. de correctement désigner et raccorder son équipement aux fins de mesurage et d'exploitation.

Le cas échéant, l'**équipement du client** doit être accepté par Hydro One (le but étant d'assurer la protection adéquate du **réseau de distribution**) et doit être approuvé par l'**Office de la sécurité des installations électriques**. Le client est seulement responsable de la protection de son propre équipement.

Le client doit inspecter son équipement à intervalles réguliers. Les dégagements ou distances minimales doivent être conformes aux règlements applicables, notamment au Code du bâtiment et au Code de l'électricité. Le client répare ou remplace en temps opportun toute partie de son équipement qui pourrait compromettre la sécurité, l'intégrité et la fiabilité du réseau de distribution. Si le client n'effectue pas les réparations dans le délai précisé par Hydro One, ou si Hydro One ou une autorité d'inspection juge que les réparations sont inadéquates, Hydro One peut débrancher l'alimentation électrique du client (voir la [section 2.2](#)), ou effectuer les réparations aux frais du client. Dans ce cas, Hydro One ne sera pas responsable des dommages qui pourraient résulter de ces mesures, sauf en ce qui concerne les dommages matériels causés à l'équipement du client directement du fait de l'entrée de Hydro One sur la propriété.

Le client qui désire installer ou enlever une **résistance de mise à la terre du neutre (RMTN)** installée sur le circuit secondaire du transformateur de distribution doit obtenir la permission de Hydro One pour effectuer le travail (voir l'[alinéa 2.3.7.1 D](#)).

Le client doit s'assurer que son équipement électrique ne cause pas de perturbations inacceptables – papillotement de tension, déséquilibres de tension, tensions harmoniques et autres dérangements – qui pourraient nuire à d'autres clients raccordés au réseau de distribution ou nuire aux installations et équipements de Hydro One (voir l'[article 2.3.3](#)).

1.6.4 Débranchement temporaire

Une fois par année calendaire, sur préavis d'au moins 10 jours de la part du client, Hydro One débranchera et rétablira sans frais l'alimentation électrique de la propriété du client, pendant les heures de service normales, afin de permettre à celui-ci de mettre à niveau ou d'entretenir son propre équipement et d'élaguer en toute sécurité les arbres et la végétation situés à proximité de ses lignes électriques.

1.6 Droits et obligations du client

1.6.5 Responsabilité des dommages aux installations et équipements de Hydro One

Les installations et équipements de Hydro One situés sur la propriété du client sont à la garde du client, qui assume les risques à leur égard. Si une installation ou un équipement de Hydro One est endommagé ou détruit par un incendie ou tout autre événement, sauf en ce qui concerne l'usure normale, le client paiera à Hydro One, à la discrétion de celle-ci, soit la valeur de l'installation ou de l'équipement, soit le coût des réparations ou du remplacement.

Le client ne doit en aucun cas ériger ou faire ériger, installer ou maintenir de structure ou tout autre objet ni planter ou maintenir des arbres, aménagements paysagers ou toute autre végétation qui pourraient : empêcher l'accès aux installations et équipements de Hydro One (notamment empêcher le relevé manuel, automatique ou à distance de l'installation de mesure) ; les mettre en danger en totalité ou en partie ; compromettre leur fonctionnement normal et sécuritaire ou le fonctionnement de tout ou partie du réseau de distribution ; ou empêcher Hydro One de se conformer aux lois et réglementations applicables. En cas de non-conformité à ces exigences, Hydro One peut débrancher l'alimentation électrique du client et/ou enlever, aux frais du client, l'objet en question. Dans ce cas, Hydro One ne sera pas responsable des dommages qui pourraient résulter de ces mesures, sauf en ce qui concerne les dommages matériels découlant directement de l'entrée de Hydro One sur la propriété du client.

1.6.6 Ordre de prendre des mesures correctives ou préventives

Si l'équipement et/ou le réseau du client présentent un danger direct pour le public, ou si le client compromet ou pourrait compromettre la fiabilité du réseau de distribution, Hydro One peut ordonner au client de prendre des mesures correctives ou préventives à l'égard de son équipement ou réseau.

1.6.7 Essai de la charge du client

Le client doit permettre à Hydro One d'installer et d'utiliser des compteurs et tout autre matériel nécessaire pour mener des essais en vue de déterminer les caractéristiques électriques de la charge du client.

1.6.8 Équipement de réenclenchement automatique

En vue du rétablissement du réseau de distribution, Hydro One installe des systèmes de réenclenchement automatique des disjoncteurs et des disjoncteurs-réenclencheurs. Elle peut, de temps à autre, changer le moment du réenclenchement de ces systèmes, et il incombe au client de fournir, à ses propres frais :

1. Un dispositif de protection approprié pour tout appareil électrique dont le fonctionnement pourrait être compromis par le système de réenclenchement automatique ; et
2. L'équipement nécessaire pour le rebranchement approprié de tout appareil ou machine du client, en s'assurant que cet équipement ne nuise pas au bon fonctionnement du système de réenclenchement.

1.6 Droits et obligations du client

1.6.9 Inscription et désinscription d'un participant du marché de gros

Le client qui désire s'inscrire ou se désinscrire en tant que participant du marché de gros auprès de la **Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE)** doit en aviser Hydro One par écrit et lui remettre pour cela les documents nécessaires dûment remplis au moins 60 jours à l'avance (voir la [section 3.5](#)). Cet avis permettra à Hydro One d'apporter les modifications nécessaires à ses dossiers.

1.6.10 Comptes établis au nom de plusieurs personnes

Si un compte est établi au nom de plusieurs personnes, toutes les personnes désignées sont, collectivement et individuellement, tenues de se conformer aux Conditions de service. Elles sont aussi tenues, collectivement et individuellement, de payer les tarifs et frais associés facturés au compte. Si le compte affiche un solde en souffrance ou si l'une ou l'autre des personnes désignées ne respecte pas une obligation envers Hydro One, Hydro One peut déposer une réclamation ou exercer un recours contre cette personne ou toutes les personnes désignées au compte.

1.6.11 Installations et équipements que Hydro One possède suite à une acquisition

Si une partie :

1. d'installations et d'équipements acquis qui servent à alimenter un **client acquis**; et/ou
2. de l'équipement appartenant à un client acquis,

était conforme aux conditions de service du **distributeur acquis** ou du distributeur antérieur du client (dans le cas où un territoire de desserte a été modifié), mais qu'elle n'est pas conforme aux Conditions de service de Hydro One, Hydro One peut exiger que l'équipement en question soit rendu conforme à ses Conditions de service alors en vigueur dans les situations suivantes :

1. L'équipement en question a atteint sa **fin de vie utile**;
2. Le client demande une mise à niveau ou une augmentation de puissance;
3. Il existe, pour les travailleurs, une situation jugée dangereuse au-delà des risques normaux inhérents à l'exploitation du réseau de distribution;
4. La fiabilité et la sécurité du réseau de distribution sont compromises;
5. L'efficacité du réseau de distribution est fortement diminuée;
6. La qualité des services de distribution reçus par un client existant est grandement compromise;
7. Il y a obligation de se conformer à une ordonnance du tribunal ou à une ordonnance de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO); ou
8. Il y a obligation de se conformer à une ordonnance ou à un ordre de l'Office de la sécurité des installations électriques.

La mise en conformité avec les Conditions de service de Hydro One alors en vigueur peut signifier notamment :

1. Que le client acquis installe son propre transformateur en remplacement du transformateur dont Hydro One est devenu propriétaire à l'acquisition des installations et équipements lorsque, en vertu des Conditions de service, Hydro One ne fournit pas de transformateurs de cette puissance et que le client ne veut pas ou ne peut pas être desservi par le transformateur de puissance différente que Hydro One installerait et dont elle serait propriétaire en vertu de ses Conditions de service alors en vigueur;

1.6 Droits et obligations du client

2. Que le client acquis prenne possession d'une partie des fils, des poteaux, des câbles, des transformateurs et de tous autres équipements ou structures, appareils et matériels que Hydro One ne fournit pas en vertu de ses Conditions de service alors en vigueur, et qu'il mette à niveau ou remplace cette partie d'équipements; ou
3. Que le client acquis transfère une partie de son équipement à Hydro One si Hydro One possède normalement l'équipement en question en vertu de ses Conditions de service alors en vigueur.

1.6.12 Gestion de la végétation

Sous réserve de toute entente antérieure, le client est, au début et en tout temps nécessaire par la suite, responsable de l'élagage ou de l'abattage d'arbres et de l'enlèvement de la végétation à proximité des branchements primaires et secondaires, nouveaux ou existants, situés sur la propriété du client. Les dégagements doivent être conformes au Code de l'électricité.

Si le client installe des lignes de basse ou de moyenne tension dont la propriété doit être transférée à Hydro One après le raccordement, les dégagements doivent être conformes aux **normes de distribution** de Hydro One.

Hydro One recommande fortement que le client engage pour ces travaux un arboriste certifié de services publics ou un entrepreneur électricien (voir le [paragraphe 2.1.2.4](#)). La distance entre des arbres et les lignes électriques doit être d'au moins un (1) mètre pour les lignes secondaires et d'au moins quatre (4) mètres pour les lignes primaires. Le client peut voir des diagrammes illustrant les dégagements exigés à www.HydroOne.com/COS.

1.7 Droits de Hydro One en tant que distributeur

1.7.1 Accès à la propriété du client

L'[article 40](#) de la *Loi de 1998 sur l'électricité* autorise Hydro One à entrer sur la propriété du client.

1.7.2 Gestion de la végétation

Pour assurer la sécurité du public et la fiabilité continue de son réseau de distribution, Hydro One entretient, régulièrement et par cycles, la végétation située à l'intérieur ou aux abords de ses emprises et servitudes. Le calendrier et l'étendue des entretiens sont déterminés en fonction de différents facteurs, tels que les évaluations du réseau, les limitations que présentent les emprises, les dommages des tempêtes, l'état de santé des arbres et le type de végétation présent.

Si les entretiens des emprises et servitudes touchent aussi des arbres et autres végétations situés sur des propriétés privées, avant d'entreprendre ces travaux, Hydro One en avisera le propriétaire ou l'occupant pour discuter avec lui des plans d'entretien. Cependant, en cas d'urgence, Hydro One peut ne pas être en mesure d'aviser le propriétaire à l'avance, auquel cas elle pourrait exécuter les travaux sans préavis.

Si elle le juge nécessaire pour assurer le fonctionnement sûr et fiable du réseau de distribution, Hydro One peut entrer sur un terrain pour y abattre ou y enlever des arbres, des branches ou d'autres obstacles.

1.7.3 Possibilité de transférer des paiements en souffrance d'un compte à un autre

Hydro One a le droit de transférer des paiements en souffrance se rapportant à des services de distribution, à la fourniture d'électricité ou à d'autres services fournis d'un compte du client à tout autre compte de ce même client, peu importe la classe tarifaire du compte ou peu importe que le compte du client soit aussi établi au nom d'autres personnes (voir l'[article 1.6.10 Comptes établis au nom de plusieurs personnes](#); et le [paragraphe 2.1.7 B Contrats implicites](#)).

1.8 Différends et plaintes

Hydro One prévoit un processus bien établi pour le règlement des plaintes :

Étape 1 : Contacter Hydro One – Le client peut appeler le Centre de service à la clientèle au 1 888 664-9376 en semaine, entre 7 h 30 et 20 h, heure normale de l'Est.

Étape 2 : Parler avec un superviseur – Si la plainte n'est pas réglée, le client peut demander à parler avec un superviseur, qui s'efforcera avec le client de résoudre la situation.

Étape 3 : Renvoyer la plainte au Centre des relations clientèle – Si la plainte ne peut pas être réglée au niveau du Centre de service à la clientèle, le dossier sera renvoyé au Centre des relations clientèle (CRC). Un membre du CRC communiquera avec le client, examinera la situation, mènera une enquête et (si nécessaire) fera un suivi auprès du client en vue d'une résolution complète de la plainte.

Coordonnées contact du Centre des relations clientèle :

Site Web : www.HydroOne.com

Courriel : CustomerRelations@HydroOne.com

Étape 4 : Adresser la plainte à l'ombudsman de Hydro One – Si, après avoir suivi le processus de règlement des plaintes de Hydro One, le client qui n'est pas satisfait du résultat peut contacter l'ombudsman de Hydro One.

Coordonnées contact de l'ombudsman de Hydro One :

Téléphone : 1 844 608-8756

Site Web : www.HydroOneOmbudsman.com

Courriel : Ombudsman@HydroOne.com

1.9 Responsabilité

Hydro One est responsable à l'égard du client et le client est responsable à l'égard de Hydro One, selon le cas, uniquement en cas de dommages, y compris de dommages-intérêts, résultant directement d'une faute intentionnelle ou d'une négligence de la part :

1. de Hydro One dans la fourniture des services de distribution au client;
2. du client dans le cadre de son raccordement au réseau de distribution; ou
3. de Hydro One ou du client dans l'exécution de leurs obligations respectives ou l'exercice de leurs droits respectifs aux termes des présentes Conditions de service, de leur permis ou de toute autre loi et réglementation applicable.

Toutefois, Hydro One et le client ne sont en aucun cas responsables, à l'égard l'un de l'autre, des pertes de bénéfice ou de revenu, pertes d'exploitation, pertes de contrats ou pertes de clientèle, ou des dommages-intérêts indirects, accessoires ou particuliers, y compris, mais sans s'y limiter, des dommages-intérêts punitifs, qui pourraient découler d'un contrat, d'un délit civil ou de toute autre cause.

1.10 Événements de force majeure

Sauf en ce qui concerne les montants dus et exigibles que le client doit payer à Hydro One ou que Hydro One doit payer au client, ni Hydro One ni le client ne seront réputés avoir commis un manquement à l'égard de toute obligation énoncée aux présentes Conditions de service si la partie visée est empêchée de respecter cette obligation, en totalité ou en partie, en raison d'un **événement de force majeure**.

En cas d'événement de force majeure, Hydro One ne sera nullement responsable des retards dans l'exécution ou de la non-exécution de ses obligations prévues aux Conditions de service.

Si un événement de force majeure empêche l'une ou l'autre partie d'exécuter ses obligations prévues aux Conditions de service, la partie visée :

1. Doit, en ce qui concerne les événements de force majeure autres que les catastrophes naturelles (« acts of God »), en aviser promptement l'autre partie et lui faire une évaluation en toute bonne foi des répercussions que l'événement aura sur sa capacité d'exécuter ses obligations. Si l'avis immédiat n'est pas donné par écrit, il doit être confirmé par écrit dans les meilleurs délais possible;
2. N'a le droit de suspendre l'exécution de toute obligation prévue aux Conditions de service que dans la mesure ou pour la période de temps strictement nécessaire du fait de l'événement de force majeure;
3. Doit s'efforcer au mieux de réduire les effets de l'événement de force majeure, de remédier à son incapacité d'exécuter ses obligations et de reprendre l'exécution normale de ses obligations;
4. Doit continuellement informer l'autre partie de ses efforts;
5. Doit, en ce qui concerne les événements de force majeure autres que les catastrophes naturelles (« acts of God »), aviser l'autre partie par écrit de la date à laquelle elle va reprendre l'exécution des obligations compromises par l'événement de force majeure.

En ce qui concerne Hydro One, si l'événement de force majeure est une grève, un lockout ou tout autre conflit de travail impliquant ses employés ou ses mandataires, Hydro One a le droit de s'acquitter de son obligation d'aviser par écrit ses clients en publiant un avis dans le journal local et, malgré l'alinéa 3. ci-dessus, la grève, le lockout ou le conflit de travail sera réglé à la discrétion de Hydro One ou de son mandataire, ces derniers n'étant alors liés par aucune des obligations énoncées à l'alinéa 3. ci-dessus.

2.1 Raccordements

A. Démarches préalables

Le client doit envoyer à Hydro One, bien avant le commencement prévu des travaux, les renseignements suivants :

1. La date demandée pour la mise en service du raccordement ;
2. La puissance du branchement du client et la tension nominale de l'équipement de branchement ;
3. Des renseignements détaillés sur l'équipement de chauffage, les climatiseurs et tous autres appareils ménagers ou équipements qui appellent une forte consommation d'électricité ;
4. Des renseignements détaillés pour le raccordement d'une **installation de production intégrée** en ce qui concerne les producteurs raccordés en parallèle au réseau de distribution ;
5. Un plan d'arpentage ou un plan de situation, s'il est demandé par Hydro One, indiquant le lieu proposé pour l'équipement de branchement du client par rapport aux servitudes publiques et aux lignes d'arpentage;
6. Tous les renseignements nécessaires pour l'ouverture d'un compte aux fins de facturation ; et
7. Les renseignements supplémentaires indiqués sur le site Web de Hydro One à : www.HydroOne.com ou exigés par écrit par Hydro One.

B. Branchements communs

Branchement commun : Ouvrages de raccordement appartenant à Hydro One ou ouvrages appartenant au client comprenant une ligne de distribution primaire ou secondaire qui est située sur la propriété du client et qui alimente plus d'un client.

Pour les **branchements communs**, le client doit fournir et installer, à ses frais, et conformément au Code de l'électricité, un poteau de ligne primaire ou secondaire, ou une ligne souterraine de tension primaire.

Hydro One alimentera deux clients voisins à partir d'un branchement commun uniquement lorsque les conditions suivantes sont remplies :

1. Le client et Hydro One choisissent d'un commun accord l'emplacement de l'installation ou de la portion d'installation fournie et construite par le client et dont Hydro One sera propriétaire (la « **ligne commune** »);
2. La ligne commune est située sur la propriété d'un des clients voisins ou sur les propriétés des deux clients;
3. La ligne commune dont Hydro One sera propriétaire est construite conformément aux normes de distribution de Hydro One;
4. La ligne commune est transférée, pour un prix symbolique, à Hydro One avec les servitudes et les droits de débroussaillage;
5. Une voie d'accès est fournie quand Hydro One en fait la demande

Si toutes les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, chaque client fournit, installe et possède une ligne séparée sur sa propriété; ou bien les deux clients s'entendent entre eux pour partager la ligne appartenant au client d'origine.

2.1 Raccordements

C. Raccordement temporaire

Si un client a besoin d'un service temporaire, des frais sont prélevés selon les modalités suivantes :

1. Pour un service temporaire qui, à une date ultérieure, doit être transféré à un site permanent, le client paie les frais de service standard de Hydro One pour les services temporaires;
2. Pour un service temporaire d'une durée déterminée qui doit par la suite être annulé (par exemple, un chantier de construction), Hydro One prend à sa charge les coûts de matériel pour le transformateur standard et l'installation de mesurage standard; et le client paie, sur la base des coûts estimés par Hydro One, tous les autres coûts de matériel et de main-d'œuvre encourus pour l'installation et l'enlèvement du service et pour toutes les installations de distribution aménagées pour fournir le service.

D. Emplacements du branchement client et du point de raccordement

Hydro One se réserve le droit de déterminer les emplacements du branchement client et du point de raccordement. Le client doit obtenir l'autorisation de Hydro One avant d'entreprendre la construction d'installations d'électricité. .

Hydro One fournira un plan de branchement ou un devis, sans frais pour le client. Si le client change l'une ou l'autre des spécifications demandées pour le raccordement une fois que le plan de branchement ou le devis initial a été fourni ou s'il demande un autre plan ou devis pour le même service, le client paie les frais de toute modification apportée au plan initial ou au devis.

E. Nombre de points de livraison

Normalement, Hydro One ne permet qu'un seul point de livraison par propriété. Toutefois, si la fourniture d'un seul point de livraison n'est pas techniquement réalisable, ou si cela engendre des coûts excessifs pour le client, et si une capacité suffisante est disponible pour alimenter d'autres points de livraison et répondre à un accroissement attendu de la charge à l'avenir, Hydro peut, à sa discrétion, raccorder d'autres points de livraison sur la même propriété. Le client prend à sa charge tous les coûts reliés au raccordement des points de livraison supplémentaires. Chaque point de livraison est mesuré séparément et facturé selon sa classe de tarification, et la puissance totale de tous les points de livraison ne peut pas dépasser la puissance précisée ci-dessous, sauf sur entente préalable avec Hydro One.

F. Puissance du point de livraison

La puissance maximale du **service primaire** ou du **service secondaire** à tout point de livraison est établie comme suit :

1. **Raccordement d'un client en monophasé** : 167 kVA pour la puissance et la charge du transformateur. Les clients qui nécessitent une puissance supérieure à 167 kVA doivent installer un branchement **triphase** ou convertir le branchement **monophasé** en triphasé.
2. **Raccordement d'un client en triphasé** :
 - i. Si la tension de distribution est de 13 kV ou moins : 501 kVA pour la puissance et la charge du transformateur
 - ii. Si la tension de distribution est supérieure à 13 kV, ou si l'**installation de distribution** est alimentée par un poste de distribution qui est directement raccordé à une ligne de transport à haute tension, Hydro One établira la puissance maximale en fonction de la configuration et de la capacité du réseau.

2.1 Raccordements

G. Transformateurs aériens

Pour des tensions secondaires standard, Hydro One fournit les puissances maximales suivantes pour un transformateur aérien :

1. **Raccordement aérien en monophasé** : 167 kVA
2. **Raccordement aérien en triphasé** : 501 kVA

Les clients nécessitant des tensions secondaires non standard ou des tensions de raccordement supérieures à 27,6 kV doivent, à leurs frais, se procurer, installer, entretenir et exploiter leur propre transformateur. Ils auront droit à une remise pour transformateur du fait qu'ils possèdent le transformateur. Les transformateurs fournis par le client doivent être d'une puissance appropriée, être acceptables pour Hydro One, et doivent répondre à la norme d'efficacité énergétique CSA C802.1.

H. Transformateurs sur socle (de type souterrain)

Hydro One fournit les puissances maximales suivantes pour un transformateur sur socle :

1. **Raccordement en monophasé** : 167 kVA
2. **Raccordement en triphasé** : 500 kVA (connexion étoile-étoile)

Les clients demandant des transformateurs sur socle paient la différence entre les coûts de matériel et d'installation d'un transformateur aérien et ceux du transformateur sur socle. Ils se procurent et installent le socle approprié, à leurs frais. Le client devrait contacter Hydro One pour en savoir plus à ce sujet.

Les clients nécessitant des tensions secondaires non standard ou des tensions de raccordement supérieures à 27,6 kV doivent, à leurs frais, se procurer, installer, entretenir et exploiter leur propre transformateur sur socle. Ils auront droit à une remise pour transformateur du fait qu'ils possèdent le transformateur. Les transformateurs fournis par le client doivent être d'une puissance appropriée, être acceptables pour Hydro One, et doivent répondre à la norme d'efficacité énergétique CSA C802.1.

I. Transformateurs de type poste

Les clients nécessitant une puissance de transformation supérieure aux puissances mentionnées ci-dessus doivent, conformément au Code de l'électricité, fournir le site d'implantation, le socle, les transformateurs, la clôture, toute structure nécessaire et la ligne de distribution passant sur la propriété. Les transformateurs fournis par le client doivent être d'une puissance appropriée, être acceptables pour Hydro One, et doivent répondre à la norme d'efficacité énergétique CSA C802.1.

Pour les transformateurs fournis par le client, la protection contre les hautes tensions doit être coordonnée à la protection du réseau de distribution.

La remise pour possession d'un transformateur sera appliquée, si elle est approuvée par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO).

Hydro One ne fournit pas les transformateurs de type poste pour les nouveaux raccordements.

Les transformateurs de type poste existants appartenant à Hydro One seront entretenus jusqu'à la fin de leur vie utile. Après quoi, le client se procurera, installera et entretiendra le nouveau transformateur, à ses frais.

2.1 Raccordements

J. Ajout de transformateurs de type poste

Si un client a besoin d'un transformateur de type poste supplémentaire en raison d'un accroissement de la charge, et si Hydro One est propriétaire du transformateur existant :

1. Le client peut acheter le transformateur et l'appareillage de commutation de Hydro One, sous réserve de l'approbation de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), et peut ensuite se procurer et installer un ou des transformateurs supplémentaires; ou
2. Le client se procure et installe son propre transformateur et demande à Hydro One d'enlever le transformateur existant dont elle est propriétaire.

K. Travaux de raccordement en période d'hiver

L'hiver rend plus difficile l'installation d'équipements sous terre. Les machines fonctionnent différemment sous des températures extrêmement froides, ce qui, dans ces conditions, rend souvent impossible l'installation de câbles souterrains. En hiver, il y a aussi toujours le risque que des travaux ne puissent pas être entrepris ou terminés dans les délais fixés.

Hydro One déterminera, à sa discrétion, si elle procédera à l'installation des câbles et informera le client de sa décision.

S'il faut utiliser un équipement spécialisé pour faire des raccordements en hiver, le client prend à sa charge le coût supplémentaire.

2.1.1 Raccordement d'une propriété riveraine du réseau de distribution

Si le client demande par écrit à Hydro One de raccorder une **propriété riveraine du réseau de distribution** de Hydro One, Hydro One fournira le raccordement. Hydro One fournit un **raccordement simple** sans frais à tous les clients, sauf à ceux qui font raccorder une installation de production intégrée.

Le raccordement simple consiste à :

1. Fournir et installer des transformateurs aériens standard (selon la classe tarifaire du client), y compris le prolongement ou l'installation des jeux de barres secondaires, ainsi que les conducteurs et les ancrages;
2. Fournir et installer une installation de mesurage standard;
3. Fournir un devis et un plan ou schéma de raccordement pour le nouveau service;
4. Raccorder le service secondaire ou le service primaire au **point limite de propriété** et au **point limite d'exploitation**; et
5. Pour les nouveaux raccordements concernant des clients de la classe tarifaire « service résidentiel » seulement, fournir et installer un conducteur secondaire aérien d'au plus 30 mètres de longueur pour un service de 200 A (ampères) au maximum, ou accorder un crédit équivalent pour l'installation d'un conducteur souterrain. Les nouveaux **clients résidentiels** ayant un service primaire recevront un crédit relativement au conducteur secondaire de 30 mètres.

2.1 Raccordements

Le cas échéant, le client doit payer à Hydro One les coûts suivants, qui ne sont pas inclus dans le coût du raccordement simple :

1. Pour les clients résidentiels occupants permanents et les clients résidentiels saisonniers : la différence entre le coût d'un conducteur secondaire aérien et celui d'un conducteur secondaire souterrain;
2. Les coûts différentiels associés à la fourniture et à l'installation d'un transformateur de ligne souterraine;
3. Les coûts de fourniture et d'installation des poteaux, des ancrages, des conducteurs secondaires de plus de 30 mètres, des quincailleries et des structures devant, au besoin, être installées sur la propriété du client; et
4. Les coûts des modifications devant être apportées au réseau de distribution (à l'exclusion de l'installation des jeux de barres secondaires), notamment les modifications visant les poteaux, les ancrages et les quincailleries.

Le cas échéant, le client prend en charge les activités et autres coûts suivants :

1. La gestion des arbres et autres végétations sur sa propriété;
2. Les coûts liés aux ententes de propriété ou de servitude que pourrait exiger Hydro One;
3. Les droits, honoraires, coûts des permis et d'autres autorisations exigés pour le raccordement du service; et
4. Le montant que le client doit payer à Hydro One si le client est ajouté à une ligne monophasée ou triphasée protégée qui a été construite à partir du 1^{er} janvier 1993.

Les conditions ci-dessus peuvent aussi s'appliquer au client qui a besoin d'une augmentation de puissance sur son branchement existant (à condition que l'augmentation de puissance ne nécessite pas une extension du réseau de distribution).

Pour les installations de production intégrées, voir la [section 3.4](#) des présentes Conditions de service. Si Hydro One détermine, dans les cinq (5) années suivant la date du premier raccordement, que le raccordement a été fourni pour une production intégrée, le client paie à Hydro One le plein montant des coûts de raccordement engagés, conformément à la [section 3.4](#).

2.1.2 Raccordement nécessitant une extension de réseau / Offre de raccordement

À la réception d'une demande écrite du client pour le raccordement d'un bâtiment qui est situé dans le territoire desservi par Hydro One, Hydro One fera une offre de raccordement. Si le raccordement demandé nécessite une **extension du réseau**, Hydro One effectue une évaluation économique, au moyen d'un modèle d'actualisation de la valeur des flux de trésorerie qui est conforme à l'Annexe B du Code des réseaux de distribution, afin de déterminer la contribution du client, le cas échéant, aux coûts en capital projetés (équipement, main-d'œuvre, matériel) et aux coûts d'entretien continus projetés des installations d'extension (ensemble appelés les « coûts d'extension »). Si la **valeur actualisée** du revenu futur ne suffit pas à couvrir les coûts d'extension, le client paiera une contribution aux coûts en capital conformément aux exigences de la section 3.2 et de l'Annexe B du Code des réseaux de distribution. De plus, lorsqu'une contribution est exigée, Hydro One percevra un **acompte sur les coûts d'extension**.

2.1 Raccordements

Pour les clients autres que les propriétaires d'une installation de production intégrée, l'évaluation économique sera basée sur une estimation, faite par Hydro One, de la consommation mensuelle du client qui sera calculée en fonction des renseignements fournis par celui-ci. Si le client fournit des projections de charge qui sont acceptables pour Hydro One, les projections seront utilisées pour l'évaluation.

Pour les clients demandant une augmentation de puissance qui nécessite une extension de réseau, Hydro One effectuera une évaluation économique, au moyen d'un modèle d'actualisation de la valeur des flux de trésorerie qui est conforme à l'Annexe B du Code des réseaux de distribution, afin de déterminer la contribution du client aux coûts en capital.

Hydro One utilise un horizon de 25 ans pour sa projection des revenus attendus, qui est calculée en fonction de la charge projetée en provenance de l'extension de réseau.

La charge projetée et l'horizon de projection utilisés pour l'évaluation économique sont établis par Hydro One, à sa discrétion.

2.1.2.1 Versement d'un acompte sur les coûts d'extension de réseau

L'évaluation économique effectuée pour l'extension de réseau prend en compte les revenus de distribution progressifs associés aux raccordements ou aux charges projetés. Les revenus projetés neutralisent une partie des coûts d'extension prévus dans l'évaluation économique, ce qui entraînera une contribution qui est inférieure au plein montant des coûts d'extension (coûts en capital et coûts d'entretien continus). L'acompte demandé à cet égard protège d'autres **abonnés** de Hydro One dans le cas où la charge ou les raccordements associés à l'extension du réseau ne se concrétisent pas comme prévu.

Depuis le 18 mars 2019, lorsqu'une contribution aux coûts en capital est exigée, les distributeurs doivent percevoir l'acompte sur les coûts d'extension. Les distributeurs peuvent aussi percevoir un acompte lorsqu'aucune contribution aux coûts en capital n'est requise.

Hydro One exigera le versement d'un acompte sur les coûts d'extension selon les modalités suivantes :

- Pour les clients résidentiels et les clients du Service général facturés pour l'énergie, un acompte nominal de 100 \$ est demandé seulement quand une contribution aux coûts en capital est exigée.

2.1 Raccordements

- Pour les clients du Service général facturés pour la puissance et les clients raccordés à moyenne tension, si l'investissement de Hydro One dans l'extension du réseau est supérieur à 100 000 \$ ou lorsqu'une contribution aux coûts en capital est exigée, un acompte est exigé qui ne dépasse pas la valeur calculée comme suit : la valeur actualisée nette des coûts en capital, plus la valeur actualisée nette des coûts d'exploitation, d'entretien et d'administration de la ligne de distribution, moins toute contribution aux coûts en capital exigée pour l'extension de réseau. Pour le calcul de l'acompte, Hydro One prendra en compte les risques propres au projet et les risques d'actif.
- Pour les promoteurs immobiliers et les distributeurs d'électricité, un acompte égal à la valeur actualisée nette des coûts en capital, plus la valeur actualisée nette des coûts d'exploitation, d'entretien et d'administration, moins toute contribution aux coûts en capital exigée pour l'extension.

Pour le remboursement de l'acompte sur les coûts d'extension, Hydro One prend en compte la mesure dans laquelle le client aura réalisé les raccordements projetés ou la demande projetée à **l'horizon de raccordement fixé pour le client** – soit un maximum de cinq (5) ans. Plus précisément, une fois que les installations sont mises sous tension (et sous réserve d'une garantie qui sera exigée), Hydro One remboursera tous les ans le pourcentage d'acompte qui reflète les raccordements (pour les lotissements résidentiels) ou la demande (pour les clients commerciaux et industriels) qui auront été effectivement réalisés au cours de l'année visée par rapport à la projection totale des cinq ans. Si à la fin de la période de cinq ans, les raccordements projetés ou la demande projetée ne se sont pas totalement concrétisés, Hydro One a le droit, conformément à l'article 3.2.24 du Code des réseaux de distribution, de conserver la part restante de l'acompte.

Si une extension du réseau ne nécessite aucune contribution aux coûts en capital de la part du client, Hydro One calculera le remboursement de l'acompte en fonction de la charge projetée rajustée. La charge projetée rajustée correspond à la charge projetée nécessaire pour ramener la valeur actualisée nette de l'évaluation économique de l'extension du réseau à zéro, c'est-à-dire au seuil de rentabilité entre le client qui réalise les raccordements et des abonnés de Hydro One. De cette manière, on évite – ce qui serait un résultat indésirable – que Hydro One conserve des montants d'acompte sur les coûts d'extension lorsque le risque vis à vis d'abonnés est déjà tombé à zéro.

Si Hydro One demande un acompte nominal sur les coûts d'extension (par exemple, dans le cas d'une habitation ou d'un petit local commercial), l'acompte sera remboursé aussitôt après le raccordement de la propriété.

Conformément à l'article 3.2.24 du Code des réseaux de distribution, si les travaux d'extension sont effectués par l'entremise d'une offre tierce, Hydro One conservera, à titre de garantie, au moins 10 % de l'acompte sur les coûts d'extension pendant au moins deux ans :

- a) à partir de la date à laquelle le dernier raccordement projeté est réalisé (pour les lotissements résidentiels) ou la dernière puissance projetée est raccordée (pour les lotissements commerciaux et industriels), ou
- b) à partir de l'expiration de l'horizon de raccordement fixé pour le client (5 ans),

selon la date qui vient en premier. Hydro One utilisera le montant retenu pour résoudre tout problème susceptible de survenir pendant la période de garantie et remboursera toute part restante de l'acompte à la fin de cette période.

2.1 Raccordements

2.1.2.2 Entente de recouvrement des coûts en capital / Contrat de service / Entente relative aux coûts de raccordement

L'obligation, à partir du 18 mars 2019, de verser à Hydro One un acompte sur les coûts d'extension n'a aucun effet sur une **entente de recouvrement des coûts en capital** conclue antérieurement entre des clients et Hydro One; l'entente existante sera toujours valide jusqu'à son expiration.

Il se peut que des clients reçoivent avant le 18 mars 2019 un contrat de service avec une entente de recouvrement des coûts en capital, qui ne seront pas encore signés à cette date. Pourvu que le client signe et remette ces deux documents à Hydro One dans les 180 jours prévus au contrat de service, Hydro One n'exigera pas du client qu'il verse l'acompte sur les coûts d'extension aux termes du [paragraphe 2.1.2.1](#) ci-dessus.

Si une extension de réseau est nécessitée pour le raccordement d'une installation de production intégrée autre qu'une microproduction, les conditions se rapportant à l'extension de réseau et toute obligation de fournir un acompte sur les coûts d'extension seront stipulées dans l'**entente relative aux coûts de raccordement**. Pour des détails à ce sujet, voir la [section 3.4](#) de ces Conditions de service.

Pour en savoir plus sur l'entente de recouvrement des coûts en capital, le contrat de service ou l'entente relative aux coûts de raccordement, voir l'Annexe A ci-jointe.

2.1.2.3 Frais relatifs aux services de piquetage et d'ingénierie

Hydro One fournit, aux frais du client, les services de piquetage et de conception. Ces frais seront pris en compte dans le calcul de la valeur actualisée des flux de trésorerie.

2.1.2.4 Offre de raccordement

Hydro One répondra aux demandes de raccordement dans les 15 jours calendaires suivant la réception de la demande. Dans sa réponse, Hydro One précisera tout renseignement que le client doit fournir et toute obligation qu'il doit remplir pour que Hydro One puisse traiter la demande. Une offre de raccordement sera envoyée au client dans les 60 jours calendaires suivant la réception par Hydro One de tous les renseignements exigés et l'exécution par le client de toutes ses obligations.

L'offre initiale de raccordement est gratuite pour le client; elle inclura :

1. Une déclaration précisant si l'offre est une offre ferme ou un devis qui sera révisé à l'avenir pour refléter les coûts réels encourus;
2. Des renseignements sur les présentes Conditions de service et l'information nécessaire pour en obtenir une copie;
3. Une déclaration précisant si une contribution aux coûts en capital sera ou non exigée du client;
4. Une déclaration précisant si Hydro One exigera ou non du client un acompte sur les coûts d'extension et indiquant, le cas échéant, le montant;
5. Une description des frais de raccordement éventuellement applicables, le montant, et une déclaration précisant si ces frais seront facturés séparément ou non de la contribution aux coûts en capital;
6. Les montants que le client doit payer à Hydro One si le client est ajouté à une ligne monophasée ou triphasée construite à partir du 1^{er} janvier 1993;
7. Tout autre renseignement se rapportant à l'offre.

2.1 Raccordements

Si le client doit payer une contribution aux coûts en capital pour l'extension de réseau ou un acompte sur les coûts d'extension, Hydro One fournira aussi les renseignements suivants :

1. Le montant de l'acompte sur les coûts d'extension que le client doit payer, au besoin;
2. Le montant de la contribution aux coûts en capital que le client doit payer;
3. Le calcul effectué pour déterminer le montant de la contribution aux coûts en capital, notamment toutes les hypothèses et données d'entrée utilisées pour produire l'évaluation économique;
4. Le cas échéant, le processus selon lequel le client peut obtenir une offre auprès d'autres entrepreneurs (offres tierces);
5. Une description et le coût des travaux d'extension de réseau qui sont admissibles à une offre tierce et des travaux qui ne sont pas admissibles à une offre tierce; la description et les coûts étant présentés selon les catégories suivantes :
 - (i) Main-d'œuvre (plans et dessins, ingénierie et construction);
 - (ii) Matériaux;
 - (iii) Matériel et équipement; et
 - (iv) Frais généraux (y compris frais d'administration)
6. Les coûts supplémentaires, tels que les coûts d'inspection, qui pourraient être engagés du fait du choix par le client d'une offre tierce;
7. Si l'offre vise un client résidentiel : le montant du coût du raccordement qui a été pris en compte dans l'évaluation économique; et
8. Si l'offre vise un client non résidentiel, et si Hydro One a décidé de recouvrer le coût du raccordement dans le cadre de ses exigences en matière de revenu : une description du coût de raccordement et le montant qui a été pris en compte dans l'évaluation économique.

2.1.2.5 Offres obtenues auprès d'autres entrepreneurs (offres tierces)

Lorsque l'extension de réseau nécessite une contribution du client aux coûts en capital, le client peut, pour les travaux d'extension du réseau qui sont admissibles à une offre tierce, obtenir une offre auprès d'un **entrepreneur qualifié**.

On trouvera les coordonnées d'entrepreneurs-électriciens auprès des sources suivantes :

www.ECAO.org, sous la rubrique « Find a Contractor »

www.yellowpages.ca, sous Entrepreneurs-électriciens (Electric Contractors)

A. Les travaux suivants **ne sont pas** admissibles à une offre tierce :

1. Les plans préliminaires, les dessins et les devis techniques concernant les travaux requis pour l'extension du réseau et le raccordement;
2. Les travaux de construction sur des installations et équipements existants de Hydro One.

B. Le client :

1. Choisit, engage et paie l'entrepreneur qualifié;
2. Assume l'entière responsabilité des travaux confiés à l'entrepreneur;
3. Administre le contrat (ou confie la responsabilité de ce service à Hydro One moyennant paiement sur la base des **coûts effectivement engagés**), notamment obtient tous les permis, autorisations et, le cas échéant, les droits de propriété;
4. Fait construire l'extension de ligne conformément aux exigences techniques de Hydro One;
5. Paie à Hydro One les frais prévus pour l'inspection par elle des travaux;

2.1 Raccordements

6. Paie le coût relatif aux ententes sur les servitudes ou le droit de propriété que pourrait exiger Hydro One;
7. Avant le raccordement, transfère à Hydro One pour un prix symbolique la propriété des installations construites en domaine public ou desservant plus d'un client.
8. Paie les coûts effectivement engagés pour tous travaux de conception et d'ingénierie supplémentaires; et
9. Paie tous les frais d'inspection applicables de l'Office de la sécurité installations électriques.

C. Hydro One :

1. Fournit les caractéristiques techniques pour la construction; et
2. Inspecte et autorise la ligne en vue du raccordement.

D. Propriété de l'extension de ligne construite par un autre entrepreneur

En vue du raccordement, les conditions suivantes déterminent le droit de propriété sur les ouvrages d'extension de réseau.

D.1 Lignes construites sur une réserve routière

Cette sous-section ne s'applique pas aux situations où Hydro One a conclu un contrat d'usage conjoint ou tout autre arrangement contractuel avec d'autres sociétés de services publics (distributeurs d'électricité, entreprises de téléphonie ou entreprises de câblodistribution) ou avec des producteurs d'électricité.

Sauf si elle ne prévoit aucun usage futur des ouvrages d'extension, Hydro One sera propriétaire des lignes de distribution construites sur la réserve routière, y compris des lignes raccordant des installations de production intégrées. Ceci permet à Hydro One de planifier avec efficacité et efficience son réseau de distribution en vue du raccordement d'autres clients sans avoir à construire d'autres infrastructures redondantes; cela lui permet aussi d'assurer la sécurité et la fiabilité du réseau.

Le client sera propriétaire des lignes construites sur une réserve routière où Hydro One n'a aucun ouvrage de distribution si Hydro One détermine qu'elle ne prévoit pas d'usage futur pour ces lignes et si elle consent par écrit à la propriété des lignes par le client.

Pour les lignes construites sur une réserve routière dont la propriété doit être transférée à Hydro One, les conditions suivantes s'appliquent à la construction :

1. La ligne doit être construite conformément aux **normes de distribution** de Hydro One et au tracé approuvé par elle;
2. Le client doit fournir les servitudes et les droits de coupe requis pour les terrains qu'il possède; et
3. Si des tiers sont propriétaires de certains terrains sur lesquels la ligne est construite, le client doit, avant le transfert de la propriété de la ligne, obtenir auprès de ces propriétaires les servitudes et les droits de coupe nécessaires, au nom de Hydro One.

D.2 Lignes construites en domaine privé

Normalement, une ligne construite sur une propriété privée est la propriété du client, qui est aussi responsable de son entretien. Cependant, une ligne construite en **domaine privé** conformément aux normes de distribution de Hydro One sera transférée (avec les servitudes et les droits de coupe requis) à Hydro One, à sa discrétion, si la ligne alimente plus d'un client ou s'il existe une indication physique permettant d'envisager un nouveau raccordement. Si Hydro One en fait la demande, le client doit fournir un chemin d'accès.

2.1 Raccordements

Si le client sépare une partie de son service électrique (par exemple, dans le cadre d'une division de terrain ou de la vente d'une entreprise), il y a trois options possibles pour l'alimentation du nouveau client :

1. La ligne est mise à niveau selon les normes de distribution de Hydro One, et la propriété de la ligne est transférée à Hydro One ainsi que les servitudes et les droits de coupe requis;
2. Les clients visés font entre eux un arrangement d'alimentation partagée; ou
3. Une nouvelle ligne sera construite pour l'alimentation du nouveau client, aux frais de celui-ci.

Si un nouveau client demande un branchement sur la ligne existante d'un client, et que celui-ci accepte de transférer la propriété de la ligne à Hydro One, le nouveau client prend à sa charge les coûts de la mise à niveau selon les normes de distribution de Hydro One et les coûts se rapportant aux servitudes et aux droits de coupe exigés par Hydro One.

D.3 Lignes construites sur une terre de la Couronne

Pour les lignes construites sur des terres publiques, la procédure concernant la propriété des lignes est similaire à celle visant les lignes situées en domaine privé.

D.4 Lignes construites sur une réserve routière non ouverte à la circulation

Pour les lignes construites sur une réserve routière non ouverte à la circulation, la procédure concernant la propriété de ces lignes est similaire à celle visant les lignes situées en domaine privé. Si une route non ouverte à la circulation sépare deux routes ouvertes à la circulation, Hydro One peut accepter de prendre possession de la nouvelle ligne de distribution si la ligne est construite conformément à ses normes de distribution, et que les servitudes et les droits de coupe requis pour l'entretien de la ligne sont fournis à Hydro One.

D.5 Autres restrictions

Les lignes qui doivent être transférées à Hydro One doivent être construites conformément aux normes de distribution de la société et le choix du tracé de la ligne doit être soumis à l'acceptation de Hydro One qui, pour cela, prend en compte des facteurs comme l'exploitation et l'entretien de la ligne, la fiabilité et les délais de rétablissement après des pannes.

D.6 Câble sous-marin

Lorsqu'un câble sous-marin alimente un seul client, le client peut être propriétaire du câble et, dans ce cas, est responsable de son entretien. Si le câble alimente plus d'un client ou qu'une indication physique permet d'y envisager un nouveau raccordement ou que l'on puisse raisonnablement prévoir la possibilité d'un nouveau raccordement, et si le câble est construit conformément aux normes de distribution de Hydro One et qu'il a reçu les autorisations de traversée appropriées, le câble sera transféré à Hydro One, à sa discrétion, avec les servitudes requises.

2.1.2.6 Remises

A. Remise pour les clients qui ont payé une contribution aux coûts en capital – Extensions de réseau

Si un nouveau client est raccordé à une extension de ligne antérieurement construite dans le délai de l'horizon de raccordement fixé pour le client initial, Hydro One calcule le montant de la remise qui revient au client initial ayant contribué aux coûts de l'extension et lui remet ce montant après l'avoir perçu auprès du nouveau client.

2.1 Raccordements

Pour le calcul de la remise, Hydro One se conformera aux règles de l'article 3.2.27 du Code des réseaux de distribution. Aucune remise ne sera payée au client initial après l'expiration de l'horizon de raccordement fixé.

B. Remise dans le cadre du Service de gestion des remboursements

Une remise sera normalement accordée au propriétaire courant, sauf s'il y a stipulation contraire dans une entente de service de gestion des remboursements en vigueur.

B.1 Lignes monophasées et triphasées construites entre le 1^{er} janvier 1993 et le 31 octobre 2000

Si un client est ajouté à une ligne monophasée ou triphasée construite entre le 1^{er} janvier 1993 et le 31 octobre 2000, et s'il y a une entente en vigueur relative au Service de gestion des remboursements pour cette ligne, Hydro One accordera au propriétaire courant une remise égale à la juste part du coût d'origine que doit payer le nouveau client pour le partage de la ligne. La contribution aux coûts en capital d'origine ne sera pas réduite.

B.2 Lignes triphasées construites avant le 1^{er} janvier 1993

Si un client est ajouté à une ligne triphasée construite avant le 1^{er} janvier 1993, Hydro One accordera une remise conformément à l'entente conclue entre Ontario Hydro et le propriétaire initial ayant contribué aux coûts de l'extension, mais ne percevra pas auprès du nouveau client la juste part du coût d'origine qui serait imputable à ce client pour le partage de la ligne.

2.1.3 Refus de raccordement

Hydro One peut refuser de raccorder un client pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

1. Le client refuse de signer et de respecter des ententes exigées aux termes des présentes Conditions de service;
2. Le raccordement enfreint les lois du Canada ou de l'Ontario;
3. Le raccordement conduira Hydro One à commettre une infraction aux conditions de son Permis;
4. Le raccordement compromettra la fiabilité ou la sécurité du réseau de distribution;
5. Le raccordement aura pour effet de réduire notablement l'efficacité du réseau de distribution;
6. Le raccordement compromettra notablement la qualité de l'alimentation électrique chez un client existant (p. ex., papillotements de tension, harmoniques et pannes d'électricité);
7. Le raccordement créera un accès discriminatoire aux services de distribution pour d'autres clients;
8. La personne demandant le raccordement doit de l'argent à Hydro One;
9. Le client refuse ou n'est pas en mesure de fournir une pièce d'identification ou des références courantes et valides pour confirmer son identité;
10. Le raccordement n'est pas conforme aux présentes Conditions de service;
11. Le raccordement n'est pas conforme aux exigences techniques de Hydro One;
12. Le raccordement présentera pour les travailleurs ou le public des risques de danger (au-delà des risques normaux inhérents à l'exploitation du réseau de distribution);
13. Le raccordement mettra Hydro One dans l'impossibilité d'effectuer les inspections ou les entretiens planifiés;
14. L'Office de la sécurité des installations électriques de l'Ontario a rendu un ordre ou une ordonnance de refus;

2.1 Raccordements

15. Le client n'a pas les approbations requises de l'Office de la sécurité des installations électriques de l'Ontario;
16. Les locaux devant être raccordés au réseau font l'objet d'un ordre de suspendre les travaux en vertu de la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment* (Ontario);
17. Hydro One a déterminé qu'il y a eu détournement d'électricité, fraude ou abus de la part de la personne demandant le raccordement.

Hydro One avisera le client par écrit du refus de le raccorder en indiquant les raisons, et lui suggérera des solutions de redressement. Il incombe au client de résoudre le problème avant que le raccordement puisse être effectué.

2.1.4 Inspections avant le raccordement

Toutes les installations électriques du client doivent être inspectées et approuvées par l'Office de la sécurité des installations électriques. Hydro One n'autorisera pas le raccordement au réseau de distribution tant qu'elle n'aura pas reçu l'approbation de l'Office de la sécurité des installations électriques.

Si Hydro One exige du client qu'il effectue sur sa propriété des travaux précis relativement à son installation électrique, le client doit prouver que les travaux requis ont été réalisés avant que Hydro One autorise le raccordement.

Avant le raccordement, Hydro One inspectera les branchements électriques et l'installation de mesurage pour s'assurer qu'ils sont conformes à ses exigences techniques, à moins qu'un dispositif de protection acceptable pour Hydro One ne sépare le raccordement.

Hydro One peut en tout temps inspecter à nouveau tout branchement électrique ou installation de mesurage.

2.1.5 Déplacement d'installations et équipements de Hydro One

Un client ou une autre personne demandant de déplacer ailleurs des installations et équipements d'Hydro One doit payer à Hydro One tous les coûts encourus à cet effet, sauf s'il existe une loi applicable ou une entente antérieure conclue avec l'ancienne société Ontario Hydro (c'est-à-dire avant le 1^{er} avril 1999) ou avec Hydro One Networks.

Si les installations et équipements sont déplacés d'une propriété publique à une propriété privée, Hydro One s'efforcera raisonnablement d'obtenir les servitudes nécessaires, aux frais du client. Le client paiera le coût se rapportant à l'obtention de la servitude ou de l'autorisation équivalente et le coût des travaux s'y rapportant.

2.1.6 Servitudes

A. Droits non enregistrés

Tout terrain qui était assujéti, avant le 1^{er} avril 1999, à un droit non enregistré continuera d'y être assujéti jusqu'à l'extinction de ce droit ou jusqu'à la renonciation de ce droit par son titulaire.

B. Servitudes enregistrées

Pour les raccordements nouveaux ou modifiés, le client, à la demande de Hydro One, fournira à celle-ci une servitude afin de permettre à Hydro One d'installer, d'exploiter, de déplacer et d'entretenir ses propres installations et équipements. À la demande de Hydro One, le client fournira une servitude enregistrée relativement aux installations et équipements de Hydro One qui sont situés sur sa propriété ou sur la propriété d'un tiers.

2.1 Raccordements

Des servitudes enregistrées sont exigées dans les situations suivantes :

1. Ligne monophasée ou multiphasée, câble souterrain ou sous-marin, poteaux, ancrages, ou espace aérien lorsque la ligne traverse la propriété privée, y compris tout branchement d'alimentation commun;
2. Ancrages situés sur la propriété privée qui soutiennent des lignes de 44 kV, des lignes de 27,6 kV, des lignes triphasées, et toute structure monophasée ou multiphasée supportant des disjoncteurs à réenclenchement, des régulateurs de tension ou des batteries de condensateurs lorsque les poteaux sont situés sur la réserve routière;
3. Nouveaux ouvrages et équipements étant ajoutés aux installations et équipements de Hydro One, qui font l'objet d'une servitude non enregistrée existante (ne prévoyant pas le remplacement ou l'entretien des installations et équipements existants de Hydro One);
4. Câble sous-marin qui est utilisé en prolongement de lignes aériennes primaires ou de lignes souterraines primaires pour traverser une propriété privée en vue de desservir d'autres clients;
5. Lorsque les installations et équipements de Hydro One sont sur la réserve routière, Hydro One exige des droits d'occupation sur la **propriété privée** si les conducteurs dépassent sur la propriété privée ou si la configuration du terrain est telle que Hydro One doit entrer sur la propriété privée pour construire ou entretenir ses installations et équipements.

C. Droits d'occupation

Un droit d'occupation permet à Hydro One de pénétrer sur la propriété privée pour y construire ses propres installations et équipements. Le droit porte sur une bande de terrain précise (le corridor de servitude), en général d'une largeur standard, qui doit être suffisante de sorte que les arbres ne touchent pas du tout la ligne et que le personnel puisse travailler en toute sécurité sur les installations et équipements.

D. Largeur du corridor de servitude – Lignes aériennes

La largeur standard d'une bande de servitude est de 5 mètres (6 mètres pour une ligne à 44 kV) de chaque côté de la ligne, donc une largeur totale de 10 mètres (12 mètres pour une ligne à 44 kV). Si la ligne est entièrement située sur la propriété privée (loin de la réserve routière), la largeur totale de la servitude doit être de 10 mètres (12 mètres pour une ligne à 44 kV). Si la ligne est sur la réserve routière, la largeur de la servitude exigée sur la propriété privée correspond au résultat obtenu comme suit : la largeur exigée pour un côté de la ligne (5 mètres ou 6 mètres, selon le cas) moins la distance allant du centre de la ligne à la limite de la propriété.

2.1.7 Contrats

A. Ouverture et fermeture d'un compte Hydro One

Le propriétaire ou l'occupant d'une propriété qui demande l'ouverture d'un compte chez Hydro One est réputé être un client de Hydro One et accepte la responsabilité des coûts des services de distribution facturés à l'adresse de la propriété. L'ouverture d'un compte se fait soit par téléphone, soit par écrit, et cette activité crée le contrat avec Hydro One. Si le client est une personne morale ou une société en commandite, le dirigeant signataire autorisé doit signer la nouvelle convention de compte. Un avocat ou une personne habilitée en vertu d'une délégation de pouvoir peut ouvrir le compte au nom du client. De plus, toute personne consommant de l'électricité sur la propriété est réputé être un client au titre d'un contrat implicite conformément au [paragraphe 2.1.7. B](#) des présentes Conditions de service.

2.1 Raccordements

Hydro One peut exiger un dépôt de garantie (selon les modalités décrites au [paragraphe 2.4.3 A](#) des présentes Conditions de service) et des frais de raccordement, que le client paiera au moment de l'ouverture du compte ou à une date ultérieure.

Le client demandant la fermeture de son compte doit fournir à Hydro One un préavis d'au moins cinq (5) jours ouvrables, le temps pour Hydro One de relever le compteur à la propriété et d'établir une facture finale. Si le client ne veut plus recevoir l'approvisionnement électrique à la propriété, Hydro One peut enlever certains équipements de livraison, tels que la ligne électrique, le transformateur et le compteur.

Si Hydro One reçoit une nouvelle demande de raccordement à cette propriété, le nouveau client paiera les coûts applicables pour la réinstallation des équipements de livraison. Si le service est resté débranché pendant six (6) mois ou plus, le client est tenu de faire faire une inspection électrique par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE).

Pour maintenir la disponibilité de l'installation de mesurage et de l'approvisionnement à la propriété, Hydro One exige que le compte reste actif et qu'il y ait un client rattaché à cette propriété. Quand le client avise Hydro One qu'il n'accepte plus la responsabilité du compte ou qu'il demande la fermeture du compte, la société établira une facture finale à l'égard du compte. Si, à ce moment-là, aucun nouveau client n'a assumé la responsabilité des services d'électricité à la propriété, Hydro One peut débrancher la propriété et peut enlever ses installations et équipements.

Pour les besoins de la gestion des comptes (notamment aux fins de facturation, du recouvrement de comptes et des communications avec la clientèle), Hydro One peut regrouper les comptes d'un client recevant plusieurs services, par exemple, à différents locaux ou adresses, et peut traiter tous ces comptes comme un seul et même compte.

B. Contrat implicite

Hydro One a un contrat implicite avec le client qui est raccordé à son réseau de distribution et qui reçoit des services de distribution de la société. Les conditions du contrat implicite sont incorporées dans les documents suivants alors en vigueur : les Conditions de service de Hydro One, le **manuel des tarifs de distribution** (*Electricity Distribution Rate Handbook*), les grilles tarifaires de Hydro One, le permis de Hydro One, le Code des réseaux de distribution, le Code du service d'approvisionnement standard et le **Code de règlement au détail**.

Toute personne qui prend ou consomme de l'électricité livrée ou fournie par Hydro One aux termes du contrat implicite doit payer les coûts relatifs à l'électricité consommée; et le contrat implicite engage et lie ses héritiers, administrateurs, exécuteurs testamentaires, successeurs et ayants droit.

En l'absence d'un contrat d'électricité avec un locataire, le propriétaire des lieux paiera le coût de l'électricité consommée :

1. jusqu'à ce qu'un client contacte Hydro One pour ouvrir un compte d'électricité et qu'il accepte d'assumer la responsabilité des services fournis à la propriété; ou
2. jusqu'à ce que le propriétaire informe Hydro One qu'il n'est plus responsable du compte d'électricité se rapportant à la propriété.

2.1 Raccordements

C. Entente avec le propriétaire et le locataire

Quand un locataire ouvre un compte avec Hydro One, il est réputé accepter d'être un client de Hydro One et accepte la responsabilité des coûts d'électricité facturés à l'adresse de la propriété qu'il loue. Si le locataire ferme son compte d'électricité, Hydro One respectera la date de fermeture fournie par le locataire, peu importe les dispositions de l'entente écrite ou verbale conclue entre le propriétaire et le locataire. Hydro One établira alors une facture finale relativement au compte du locataire.

Le propriétaire d'une propriété locative peut signer une entente avec Hydro One par laquelle il accepte la responsabilité des coûts d'électricité facturés à une unité locative ou à toutes les unités locatives de la propriété :

1. jusqu'à ce qu'un nouveau locataire ouvre un compte Hydro One et accepte la responsabilité des coûts facturés à l'unité; ou
2. jusqu'à ce que le propriétaire résilie l'entente conclue avec Hydro One.

Le propriétaire peut informer Hydro One, par téléphone ou par écrit, qu'il accepte la responsabilité des coûts d'électricité. Si un nouveau compte est établi au nom du propriétaire pour toute unité locative de la propriété, les conditions suivantes s'appliquent :

1. Hydro One ouvre le compte au nom du propriétaire dès que le compte du locataire quittant les lieux est fermé;
2. Le propriétaire assume la responsabilité du nouveau compte et des frais d'électricité facturés à ce compte, et se conforme aux présentes Conditions de service; et
3. Des frais d'ouverture de compte seront facturés et apparaîtront sur la première facture d'électricité se rapportant au nouveau compte. Même si l'unité locative demeure vacante, les frais de service mensuels et les frais de consommation d'électricité seront imputés au nouveau compte.

L'entente ci-dessus restera en vigueur jusqu'à ce que le client donne un avis contraire à Hydro One, verbalement ou par écrit. En clair, si un locataire ferme son compte d'électricité et si personne – un nouveau locataire ou le propriétaire – n'assume la responsabilité des services fournis à la propriété ou à l'unité en question, Hydro One peut débrancher l'installation électrique du lieu et enlever les ses installations et équipements, cela conformément au [paragraphe 2.1.7 A](#) des présentes Conditions de service.

Il incombe au propriétaire d'informer Hydro One de tout changement intervenu dans les renseignements le concernant (coordonnées contact, adresse postale ou autre information utile pour la facturation). Si Hydro One ne possède pas de renseignements sur le propriétaire, les mesures ci-dessus ne s'appliquent pas et, s'il n'y a pas de compte actif, Hydro One débranchera l'alimentation de la propriété.

D. Contrat de service

Tous les clients demandant un raccordement au réseau de distribution doivent signer un contrat de service (voir l'Annexe A), sauf les clients proposant d'agrandir ou de construire un condominium ou un lotissement commercial, industriel ou résidentiel; ou les producteurs qui ont signé une entente relative aux coûts de raccordement. Hydro One ne commencera les travaux en vue du raccordement qu'après avoir reçu le contrat de service dûment signé. Ce contrat décrit les travaux que Hydro One effectuera en vue du raccordement, énonce toute autre condition indiquée dans l'offre de raccordement, et précise les modalités de paiement (notamment pour la contribution aux coûts en capital et le paiement d'autres honoraires et frais).

2.1 Raccordements

F. Entente relative aux immeubles multi-usages

Le client qui se propose d'agrandir ou de construire un lotissement commercial, industriel ou résidentiel ou de construire un condominium est tenu de signer une entente relative aux coûts de raccordement des propriétés multi-usages (auparavant appelée « Subdivision Agreement »). Voir les détails à l'Annexe A.

G. Entente relative aux coûts de raccordement

Les producteurs demandant le raccordement au réseau de distribution d'une **petite, moyenne ou grosse installation de production intégrée** doivent signer avec Hydro One une entente relative aux coûts de raccordement. Voir les détails à l'Annexe A.

H. Entente de raccordement

H.1 Clients en moyenne tension (y compris les distributeurs intégrés)

Hydro One peut exiger qu'un client raccordé à moyenne tension, un distributeur intégré ou un participant du marché de gros signe une entente de raccordement. Voir les détails à ce sujet à l'Annexe A.

H.2 Installations de production intégrées

Hydro One peut exiger que tout **producteur intégré** déjà raccordé ou en voie d'être raccordé au réseau de distribution signe une entente de raccordement dans la forme prescrite à l'Annexe E du Code des réseaux de distribution ou toute autre entente que Hydro One pourrait raisonnablement exiger dans les circonstances, conformément au paragraphe intitulé « Other Potential Contracts » (Autres contrats possibles) de l'Annexe E du Code des réseaux de distribution.

L'entente de raccordement conclue avec un producteur intégré qui n'est pas un participant du marché de gros énoncera aussi les conditions auxquelles Hydro One achète l'électricité auprès de ce producteur (voir l'[article 3.4.4](#) Entente de raccordement).

H.3 Moment de la signature de l'entente

Hydro One peut exiger que le client signe une entente de raccordement avant le raccordement, à la date du raccordement ou après le raccordement.

I. Entente d'accès

Les clients nécessitant un accès permanent aux installations et équipements de Hydro One afin d'exploiter ou d'entretenir de l'équipement de distribution, notamment l'équipement de mesurage aux fins de facturation en gros, doivent signer une entente d'accès. Voir les détails à l'Annexe A.

J. Contrats spéciaux

Hydro One prévoit des contrats spéciaux pour différents types de services précis, en particulier pour :

1. les chantiers de construction;
2. les installations mobiles;
3. les structures non permanentes;
4. les occasions ou événements spéciaux;
5. les déménagements de maisons;
6. les raccordements nécessitant des mises à niveau en amont (réseau de transport ou **distributeur hôte**).

2.1 Raccordements

2.1.8 Contournement des installations de distribution de Hydro One

Si un client existant qui est un distributeur intégré ou un client dont la demande de pointe non coïncidente est égale ou supérieure à 5 MW décide de transférer la totalité ou une partie de sa charge actuellement alimentée par une installation de production de Hydro One à sa propre installation de distribution ou à l'installation d'une autre personne (y compris d'un transporteur d'électricité) – ce qui entraîne une perte de revenu pour le segment Distribution de Hydro One – le transfert est considéré être un contournement.

Dans le souci de protéger d'autres abonnés, Hydro One peut exiger du client qu'il indemnise Hydro One pour le contournement, sauf si :

- Le client, afin de gérer une nouvelle charge, construit une nouvelle installation de distribution ou bien transfère la nouvelle charge à l'installation d'une autre personne;
- Le client démontre, à la satisfaction de Hydro One, au moyen d'une étude ou d'un audit énergétique que sa réduction de la charge est attribuable à des activités de production d'énergie renouvelable intégrée, ou à des activités de conservation de l'énergie, d'efficacité énergétique ou de gestion de la charge; ou
- Les ouvrages d'un distributeur sont saturés, et le client transfère le surplus de charge à sa propre installation ou à l'installation d'une autre personne.

L'indemnité payée pour le contournement sera calculée de la manière suivante :

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{Indemnité totale} \\ \text{pour le} \\ \text{contournement} \\ \text{de l'installation} \\ \text{de distribution} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{Valeur comptable nette} \\ \text{(de l'installation contournée)} \\ \text{Plus} \\ \text{Coûts d'enlèvement d'ouvrages et} \\ \text{travaux de restauration} \\ \text{Moins : Valeur de récupération} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline \text{Puissance transférée} \\ \text{divisée par :} \\ \text{Puissance} \\ \text{d'alimentation} \\ \text{maximale de} \\ \text{l'installation contournée} \\ \hline \end{array}$$

Aux fins du calcul, la puissance transférée de l'installation contournée est égale à la différence entre la charge existante du client sur cette installation en date du contournement et la moyenne trimestrielle mobile la plus élevée de la demande de pointe non coïncidente du client au cours des 12 mois suivant la date à laquelle le contournement est effectué.

Si le contournement par le client de l'installation de distribution entraîne aussi le contournement d'une installation d'un transporteur ou d'un distributeur hôte, Hydro One exigera du client qu'il paie aussi une part appropriée de toute indemnité (à titre de « coût en amont »), payable au transporteur ou au distributeur hôte.

2.1.9 Capacité de charge d'une installation de distribution

Hydro One détermine la puissance disponible de ses installations de distribution et assigne cette puissance à ses clients en moyenne tension, notamment aux distributeurs intégrés, ainsi qu'aux clients du Service général dont la charge de pointe moyenne est supérieure à 500 kW. Ce processus peut, à la discrétion de Hydro One, s'appliquer à tout client du Service général dont la consommation moyenne est égale ou supérieure à 50 kW.

2.1 Raccordements

A. Capacité de fourniture normale totale

La **capacité de fourniture normale totale** d'une installation de distribution est la charge maximale que l'installation peut fournir en continu. Elle est calculée en fonction des caractéristiques électriques de l'équipement, des contraintes en tension conformément aux normes CSA et en fonction de critères de fiabilité (c.-à.-d. de la capacité du réseau à faire, de manière fiable, la distinction entre un état normal et un état défaillant). Hydro One recense les installations de distribution comme étant soit sensibles aux conditions hivernales, soit sensibles aux conditions estivales.

B. Puissance assignée

La puissance assignée d'un client sur une installation de distribution est égale à la puissance historique du client ou à sa puissance souscrite, plus toute puissance disponible que Hydro One lui assigne sur cette installation. Voir les paragraphes C, D et E ci-dessous pour en savoir sur le processus que suit Hydro One pour déterminer la puissance historique, la puissance souscrite et la puissance disponible sur une installation de distribution.

La charge de pointe moyenne sur trois mois d'un client est limitée à sa puissance assignée. Toute augmentation de charge au-delà de la puissance assignée doit être approuvée au préalable par Hydro One. Les modifications au profil de la charge du client qui consistent à augmenter la charge saisonnière par rapport à la charge historique doivent être également approuvées par Hydro One. Pour un distributeur intégré, l'augmentation normale de la charge ne nécessite pas d'approbation tant que la capacité de fourniture normale totale de l'installation de distribution n'a pas été atteinte ou tant que toute la puissance disponible n'a pas été assignée.

C. Puissance historique

C.1 Détermination de la puissance historique

La puissance historique du client sur une installation de distribution est égale à la moyenne trimestrielle mobile la plus élevée – au cours des trois (3) dernières années – de la charge de pointe non coïncidente de l'installation de distribution en régime normal d'exploitation. Si le client est raccordé depuis moins de trois (3) ans, Hydro One utilisera la moyenne trimestrielle mobile la plus élevée de la charge de pointe non coïncidente de l'installation au cours de la période écoulée depuis le raccordement.

C.2 Manipulation de la charge

Si Hydro One a des motifs raisonnables de croire qu'un client manipule sa charge aux fins du calcul de sa puissance historique, Hydro One peut, à sa discrétion, recalculer la puissance historique afin d'éliminer les effets de la manipulation. Hydro One avisera le client de tout rajustement effectué et l'informerá des raisons du rajustement.

C.3 Avis donné

À la demande écrite du client, Hydro One déterminera la puissance historique du client sur l'installation de distribution et la lui communiquera.

D. Puissance souscrite

Pendant la période établie comme horizon de raccordement pour une extension de l'installation de distribution, le client doit avoir sur cette extension de ligne une puissance souscrite (ou contractée) égale à la charge projetée pour l'horizon de raccordement qui a été utilisée dans l'évaluation économique de l'extension de réseau, à moins de disposition contraire prévue par le client et Hydro One dans le contrat de service.

2.1 Raccordements

E. Assignation de la puissance disponible

Si une installation de distribution existante a une puissance de raccordement non utilisée ou non assignée, Hydro One peut assigner la puissance disponible à un client qui demande par écrit une augmentation de puissance. Cette puissance sera la puissance assignée du client. Si l'installation de distribution n'a pas suffisamment de puissance pour répondre à de multiples demandes, Hydro One, à sa discrétion, assignera la puissance selon le principe du premier arrivé, premier servi. Elle n'assignera de puissance à un client que si celui-ci a démontré, à la satisfaction de Hydro One, qu'il a besoin de cette puissance.

F. Annulation de la puissance disponible assignée

Dans les cas où Hydro One assigne à un client de la puissance disponible sur une installation de distribution, et que le client n'a pas utilisé cette puissance dans l'année suivant la date de l'assignation, Hydro One annulera l'assignation de la puissance et considérera cette puissance comme étant de la puissance disponible.

Dans certaines circonstances, par exemple lorsqu'un client construit une nouvelle installation dont la mise en service est prévue au-delà d'une année, Hydro One peut étendre le délai d'utilisation d'un an si le client en fait la demande par écrit.

2.1.10 Responsabilité des coûts pour des investissements dans des installations de transport

En tant que client raccordé aux installations de transport, Hydro One peut être tenue de verser au transporteur une contribution aux coûts en capital pour la construction ou la modification d'une installation de transport en vue de fournir de l'électricité supplémentaire. Aux termes de la Section 3.6 du Code des réseaux de distribution, si l'installation de transport répond également aux besoins d'un distributeur intégré ou d'un client du réseau de distribution dont la demande de pointe non coïncidente est égale ou supérieure à 5 MW, Hydro One exigera que tous les bénéficiaires de l'investissement fait par Hydro One versent une contribution aux coûts en capital associés à cet investissement.

La contribution de chaque bénéficiaire sera calculée en fonction des besoins de puissance supplémentaires de chacun et du coût total du projet. Une fois que Hydro One aura reçu de clients une ou plusieurs demandes de raccordement ou de mise à niveau sur des installations de distribution qui nécessitent des investissements dans une installation de transport, Hydro One demandera au transporteur propriétaire de calculer la contribution aux coûts en capital pour chaque bénéficiaire, y compris pour elle-même. Le calcul sera fait selon la méthode et les éléments décrits dans le Code des réseaux de transport (*Transmission System Code*).

Pendant une période pouvant aller jusqu'à 15 ans après la date de mise en service de l'installation de transport, afin de s'assurer que les soldes de crédit et de débit de tous les bénéficiaires sont appliqués de manière exacte et juste, le transporteur révisera pour chaque bénéficiaire d'origine, et chaque bénéficiaire subséquent, les calculs de la contribution aux coûts en capital. Ces calculs serviront à déterminer les remises potentielles pour les bénéficiaires d'origine et les contributions potentielles, s'il y a lieu, à prélever auprès des bénéficiaires subséquents, cela conformément au Code des réseaux de transport.

2.2 Débranchement / Limitation de la puissance

Hydro One se réserve le droit de débrancher l'alimentation électrique du client, ou de limiter la quantité d'électricité que le client peut consommer en installant un **limiteur de puissance** pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

1. Défaut par le client de payer à Hydro One tout montant échu et payable pour la distribution d'électricité ou l'approvisionnement en électricité aux termes des [articles 29 et 31](#) de la *Loi de 1998 sur l'électricité*;
2. Défaut de payer à Hydro One tout montant échu et payable facturé sur une **facture consolidée du distributeur**;
3. Défaut de payer des coûts de raccordement échus et payables;
4. Défaut par le client (propriétaire) d'aviser Hydro One pour indiquer qui assume la responsabilité du compte d'électricité quand une nouvelle personne emménage dans une propriété raccordée existante et qu'elle consomme de l'électricité;
5. Non-paiement du dépôt de garantie exigé en tant que condition de service ou en tant que condition préalable à la continuité du service;
6. Défaut d'ouvrir un nouveau compte après avoir emménagé dans un local vacant;
7. Infraction aux lois du Canada ou de l'Ontario;
8. Situation existant chez le client qui impose aux travailleurs des risques supérieurs aux risques normaux inhérents à l'exploitation du réseau de distribution;
9. Effet préjudiciable sur la fiabilité et la sécurité du réseau de distribution;
10. Réduction de l'efficacité du réseau de distribution;
11. Effet préjudiciable sur la qualité des services de distribution que reçoit une installation déjà raccordée;
12. Incapacité pour Hydro One d'effectuer le relevé de compteur (manuellement, automatiquement ou à distance), ou de mener les activités planifiées, comme l'inspection, l'entretien, la réparation ou le remplacement de la totalité ou d'une partie de l'installation de mesurage;
13. Défaut par le client de se conformer à une directive émise par Hydro One dans le but de respecter ses obligations aux termes de son permis;
14. Défaut par le client de se conformer à des exigences prévues aux présentes Conditions de service, notamment à l'obligation d'ouvrir un compte Hydro One par téléphone ou par écrit et d'assumer la responsabilité des coûts des services de distribution, ou défaut de se conformer à une disposition d'une entente conclue entre lui et Hydro One, notamment d'une entente de raccordement, d'une entente relative aux coûts de raccordement ou d'une entente de recouvrement des coûts de raccordement;
15. Défaut par le client de conclure une entente de raccordement exigée aux termes des présentes Conditions de service;
16. Suite à l'ordonnance d'un tribunal;
17. Sur ordre ou ordonnance de l'Office de la sécurité des installations électriques;
18. Sur ordre de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE);
ou
19. Raisons indiquées à l'[article 2.2.1](#) des présentes Conditions de service.

2.2 Débranchement / Limitation de la puissance

2.2.1 Débranchement ou installation d'un limiteur de puissance pour raison de non-paiement

Hydro One peut couper ou limiter l'approvisionnement électrique du client si une facture demeure impayée en totalité ou en partie après le délai prévu de dix-neuf (19) jours calendaires suivant la date de la facturation. Hydro One peut aussi couper ou limiter l'approvisionnement :

1. si la facture demeure impayée après le délai d'au moins soixante (60) jours calendaires prévu après qu'un avis de **débranchement** a été remis par écrit au client (en personne, par courrier affranchi, ou au moyen d'un avis affiché bien en évidence sur la propriété), dans le cas d'un client résidentiel qui a fourni à Hydro One le certificat d'un médecin confirmant que le débranchement du service d'électricité risque d'entraîner des effets préjudiciables importants sur la santé physique du client, du conjoint de celui-ci, d'un membre de la famille à charge ou d'une autre personne résidant régulièrement au domicile du client; ou
2. si la facture demeure impayée après le délai d'au moins dix (10) jours calendaires accordé après qu'un avis de débranchement a été remis par écrit au client (en personne, par courrier, ou au moyen d'un avis affiché bien en évidence sur la propriété).

Hydro One fournira au client un *Avis de sécurité-incendie* du Bureau du commissaire des incendies et tout autre avis de sécurité publique ou bulletin d'information que les autorités en la matière auront fourni à Hydro One (conformément à l'[article 4.2.1](#) du Code des réseaux de distribution) et qui renferme des renseignements sur les dangers associés au débranchement du service électrique.

Un client résidentiel peut désigner une autre personne à qui Hydro One doit aussi envoyer une copie des avis prévus ci-dessus, pourvu que la demande soit adressée au plus tard le dernier jour du délai de préavis minimal applicable indiqué au présent article.

Si Hydro One reçoit un avis d'un organisme de bienfaisance enregistré, d'un organisme gouvernemental ou d'un organisme de services sociaux l'informant qu'il est en train d'évaluer un client résidentiel afin de déterminer si la personne est admissible à une aide au paiement des factures, ou un avis d'une autre personne désignée l'informant qu'elle essaie de faire des arrangements pour fournir une aide au paiement de la facture, Hydro One attendra pendant 21 jours à partir de la date de réception de l'avis avant de débrancher le service, pourvu que l'avis lui soit communiqué dans les 10 jours suivant la date à laquelle le client reçoit l'avis de débranchement. Si l'organisme détermine que le client n'est pas admissible à l'aide au paiement, ou si la personne désignée décide de ne pas fournir l'aide au paiement, Hydro One entamera le processus de débranchement. La société s'efforcera le plus possible de contacter et d'aviser le client au moins 48 heures avant la date prévue du débranchement.

Si le débranchement vise un immeuble à logements multiples dont la consommation est mesurée par un compteur collectif, Hydro One affichera, promptement après l'envoi de l'avis de débranchement, une copie de l'avis de débranchement à un endroit bien visible à l'extérieur ou à l'intérieur de l'immeuble.

2.2 Débranchement / Limitation de la puissance

2.2.2 Difficulté d'accéder au compteur situé sur la propriété du client

Hydro One a le droit d'entrer sur la propriété résidentielle d'un client pour relever, inspecter, entretenir, réparer ou remplacer le compteur. Par ailleurs, conformément à la [section 2.2](#) des présentes Conditions de service, Hydro One a aussi le droit de débrancher le service d'électricité du client ou de limiter la quantité d'électricité qu'il peut consommer si Hydro One n'est pas en mesure d'effectuer le relevé de compteur (manuellement, automatiquement ou à distance), ou de mener les activités planifiées, comme l'inspection, l'entretien, la réparation ou le remplacement de la totalité ou d'une partie de l'installation de mesurage.

Si le client entrave l'accès au compteur afin d'empêcher le débranchement pour raison de non-paiement, Hydro One peut demander au tribunal d'exiger par ordonnance l'entrée de l'employé de Hydro One sur la propriété et de demander qu'un shérif désigné par le tribunal accompagne l'employé lors de cette visite. Au besoin, Hydro One peut aussi demander l'aide d'un huissier et d'un serrurier. Dans ces situations, il incombe au client de payer tous les frais engagés par Hydro One pour accéder à la propriété, notamment les frais de justice, les honoraires et frais du shérif et les frais d'huissier et de serrurier.

2.2.3 Débranchement pour des raisons autres que le non-paiement

Pour des raisons autres que le non-paiement, Hydro One fournira un avis de débranchement au client en personne, par courrier affranchi, ou au moyen d'un avis affiché bien évidence sur la propriété. Si le client ne corrige pas la situation décrite dans l'avis dans le délai précisé, Hydro One peut débrancher le service d'électricité, ou l'interrompre, à la date ou après la date précisée dans l'avis.

2.2.4 Débranchement immédiat sans préavis

Hydro One peut immédiatement et sans préavis interrompre l'approvisionnement du client :

- a. conformément à une ordonnance d'un tribunal ou à la demande d'un service d'incendie;
- b. en cas d'**urgence**;
- c. pour des raisons de sécurité publique (notamment dans les cas où il y a risque de perte de vie ou de blessures graves);
- d. pour des raisons de fiabilité du réseau;
- e. pour détournement d'énergie, fraude et autres abus de la part du client
- f. pour inspecter, entretenir, réparer, modifier, remplacer ou déconnecter des lignes ou d'autres installations servant à la distribution de l'électricité.

Les exigences concernant l'inspection énoncées à l'[article 2.1.4](#) s'appliquent aussi au rétablissement du service après débranchement.

2.2.5 Responsabilité en cas de débranchement

Si le service du client a été débranché, il incombe toujours au client de payer les montants en souffrance ou tout montant dû pendant la durée restante du contrat. Le client paie les coûts facturés par des parties tierces relativement au débranchement du service, notamment les frais judiciaires, les honoraires et frais d'huissier et de shérif, et les frais de serrurier. Ces coûts seront imputés à la facture du client.

En aucun cas, Hydro One ne sera responsable des dommages pouvant résulter directement ou indirectement du débranchement ou du contrôle de l'approvisionnement électrique, notamment des dommages occasionnés au client, à sa propriété et à son entreprise, ou d'autres dommages ou pertes encourus par le client du fait du débranchement.

2.2 Débranchement / Limitation de la puissance

2.2.6 Rétablissement du service après débranchement

Si le client corrige raisonnablement la situation ayant donné lieu au débranchement et que Hydro One approuve la mesure prise, Hydro rétablira le service pourvu que le client paye, avant le rétablissement, tous les coûts se rapportant au débranchement et au rétablissement du service (y compris les coûts d'inspection).

Dans l'une ou l'autre des situations ci-dessous, le client doit obtenir l'approbation de l'Office de la sécurité des installations électriques avant que le service soit rétabli :

1. Hydro One a des raisons de croire que l'installation électrique peut avoir été endommagée ou modifiée;
2. Le service a été débranché pour permettre au client de modifier l'installation électrique;
3. Le service est resté débranché pendant six (6) mois ou plus;
4. Le service a été débranché en raison d'un effet préjudiciable sur la fiabilité et la sécurité du réseau de distribution; ou
5. L'approbation est exigée aux termes du Code de l'électricité.

2.2.7 Frais facturés pour le débranchement et le rétablissement

Hydro One facture le client, si nécessaire, pour tout déplacement à la propriété du client en vue de recouvrer le paiement d'un compte en souffrance, de débrancher le service, de le rétablir, et de percevoir tous autres frais accessoires. Hydro One facture aussi le client si le débranchement et le rétablissement sont effectués à distance.

2.2.8 Utilisation non autorisée d'énergie

Hydro One débranchera le service à la propriété du client, et cela sans préavis, quand il y a eu détournement d'énergie, fraude, abus ou manipulation de l'installation de mesurage de la part du client. Dans ces cas, le client paie à Hydro One toute l'électricité consommée qui n'a pas été mesurée ou payée, selon les calculs faits par Hydro One. Le service ne sera rétabli que lorsque le client aura corrigé la situation et payé tous les frais non recouverts, les frais de paiement en retard et les coûts encourus par Hydro One (notamment le coût des inspections et des réparations, et les coûts de débranchement et de rétablissement). Hydro One peut, suivant le cas, signaler le détournement d'énergie, la fraude ou l'abus possible à **Mesures Canada**, aux autorités policières, à l'Office de la sécurité des installations électriques ou à toute autre entité de réglementation ou entité juridique.

2.2.9 Ouverture d'un compte frauduleux

Si Hydro One a des motifs raisonnables de croire qu'un client (qu'il soit propriétaire ou locataire de la propriété et que la propriété soit utilisée comme habitation ou entreprise commerciale) a délibérément évité de payer des factures en demandant ou redemandant l'ouverture d'un nouveau compte Hydro One sous un nom différent, Hydro One a le droit de refuser le service, de débrancher le service ou de maintenir la coupure du service. Par ailleurs, en vue d'établir un nouveau compte et de fournir l'électricité, Hydro One a le droit d'exiger que le client valide son identité (voir l'[article 2.1.3](#)) ou qu'il présente une lettre d'un avocat affirmant son identité et confirmant qu'il n'est d'aucune façon associé à un titulaire de compte antérieur ayant un compte impayé.

2.2 Débranchement / Limitation de la puissance

2.2.10 Annulation du service d'électricité

Si un client demande l'annulation de son service, Hydro One enlèvera certains équipements de livraison, comme les lignes électriques, le transformateur et l'installation de mesurage. S'il demande le rétablissement du service, le client suit le processus établi pour les nouveaux raccordements (voir la [section 2.1](#)) et paie tous les coûts nécessaires pour la réinstallation des équipements de livraison appropriés.

2.3 Acheminement de l'électricité

2.3.1 Limitations concernant la garantie d'approvisionnement

Hydro One fera raisonnablement tout son possible pour assurer une fourniture d'électricité régulière et continue. Cependant, elle ne garantit pas une fourniture constante ni le maintien d'une fréquence ou d'une tension stables. En aucun cas, Hydro One ne sera responsable des dommages ou des pertes de production qui pourraient être occasionnés au client du fait d'une défaillance à cet égard.

Les clients, y compris les clients résidentiels, qui ont besoin d'une sécurité de fourniture plus grande que la fourniture normalement assurée ont la responsabilité de se munir d'installations d'alimentation de secours ou d'appoint ou de payer tous les coûts supplémentaires nécessaires pour obtenir l'approvisionnement électrique en cas de panne. Pour réduire l'effet d'interruptions de courant momentanées, les clients peuvent devoir aussi installer sur leur propriété un appareil de protection spécial (qui doit être approuvé par Hydro One).

Les clients nécessitant une alimentation triphasée doivent installer un appareil de protection afin d'éviter l'endommagement possible de leur équipement par suite de l'interruption d'une phase, ou de la commutation non simultanée des phases de l'alimentation fournie par Hydro One. Si le client n'installe pas d'appareil de protection, les dommages qui pourraient en découler sont à la charge du client.

En cas d'urgence, Hydro One peut interrompre l'approvisionnement d'un client en réponse à une pénurie d'électricité ou pour effectuer des réparations sur le réseau de distribution, ou permettre des réparations sur l'équipement du client. Outre les droits conférés à Hydro One aux termes de l'article 40 de la *Loi de 1998 sur l'électricité*, Hydro One ou son mandataire peut entrer sur la propriété du client, conformément à l'article 1.6.2 des présentes Conditions de service.

Dans les cas où l'électricité est acheminée par câble sous-marin, Hydro One peut ne pas être en mesure, en cas de panne, de rétablir l'alimentation pour des raisons de sécurité du fait de conditions météorologiques saisonnières. Hydro One avisera les clients touchés, et l'alimentation sera rétablie dès que les conditions météorologiques le permettent.

2.3.2 Qualité de l'alimentation électrique

A. Normes et lignes directrices concernant la qualité de l'alimentation

Hydro One observe les **pratiques usuelles de l'industrie** pour élaborer ses normes et lignes directrices concernant la qualité de l'alimentation électrique, mais elle ne garantit pas la régularité de la tension ou de la fréquence.

B. Tensions et courants harmoniques

Les redresseurs industriels, les onduleurs, les fours à arc, les compensateurs statiques de puissance réactive et d'autres charges non linéaires engendrent des tensions et des courants harmoniques qui peuvent nuire au fonctionnement du réseau de distribution du fait d'une interférence par conduction, ou nuire aux systèmes de communication en raison d'une interférence par induction.

Hydro One suit les pratiques usuelles de l'industrie pour établir des limites sur les émissions de courants harmoniques et les distorsions de la tension. Le client doit s'assurer que son équipement n'engendre pas de courants harmoniques qui dépassent les pratiques acceptables pour l'industrie.

2.3 Acheminement de l'électricité

C. Papillotement de la tension

Le papillotement de la tension doit être limité comme suit :

Amplitude (%)	Limite
0,5	3 par seconde
1,0	20 par minute
2,0	45 par heure
3,0	4 par jour

Un papillotement plus élevé pourrait être acceptable pour des démarrages peu fréquents.

D. Fluctuations de fréquence

En général, la fréquence d'un courant alternatif sur le réseau de distribution est dictée par la fréquence d'alimentation sur le réseau de transport auquel le réseau de distribution est raccordé.

E. Surtensions

De manière générale, Hydro One suivra les pratiques usuelles de l'industrie pour réduire l'amplitude ou l'étendue des surtensions de courte durée.

Déséquilibres de phase

Le réseau de distribution peut être soumis à des écarts de tension dans les trois phases d'une alimentation en raison des charges déséquilibrées du client ou d'un déséquilibre de charge sur des circuits de distribution causé par des charges monophasées du client. Étant donné que les déséquilibres de phase peuvent nuire à la performance d'équipements électriques triphasés, Hydro One s'efforcera de réduire les déséquilibres en appliquant les lignes directrices suivantes :

Déséquilibre de phase mesuré	Mesure corrective à prendre
< 3 %	Aucune mesure
3 % - 5 %	Corriger conformément au plan (dans les 12 mois)
> 5 %	Corriger d'urgence

F. Moteurs et machines à souder

Les puissances nominales maximales acceptables pour un moteur ou pour un groupe de moteurs pouvant être démarrés simultanément à pleine tension sont celles indiquées ci-dessous :

Tension	Puissance maximale
120 V	2 HP
240 V	4 HP
120/208 V	6 HP
347/600 V	8 HP

2.3 Acheminement de l'électricité

Si la charge des démarrages simultanés est supérieure à la charge permise pour les démarrages de tous les moteurs à pleine tension, le client doit utiliser des démarreurs de tension réduite approuvés par Hydro One.

Les moteurs et les machines à souder dépassant les seuils indiqués ci-dessous doivent être approuvés par Hydro One :

- Machines à souder de puissance apparente supérieure à 30 kVA
- Moteurs de puissance nominale supérieure aux seuils ci-dessous :

Tension	Moteur monophasé	Moteur triphasé
16 / 27,6 kV	> 20 HP	> 100 HP
Au-dessous de 16 / 27,6 kV	> 10 HP	> 25 HP

G. Tensions parasites

Dans les conditions normales d'approvisionnement et de consommation électrique, il arrive, dans les exploitations agricoles d'élevage, qu'il se produise des tensions de faible intensité entre deux surfaces conductrices, avec lesquelles un animal peut simultanément entrer en contact. Un sol de ciment, des stalles métalliques, des canalisations de lait, des abreuvoirs sont des surfaces conductrices. Ces tensions ainsi produites, dites parasites, sont aussi appelées « tensions de contact » ou « tensions de picotement ». D'habitude, elles ne présentent aucun danger. Cependant si la tension parasite est suffisamment élevée, elle peut avoir un effet sur le comportement et la santé des animaux.

Si l'on prend l'exemple d'une exploitation d'élevage laitier, les symptômes suivants ont été observés chez la vache :

- Répugnance à entrer dans la salle de traite
- Réduction de la consommation d'eau et de nourriture
- Comportement nerveux et agressif
- Traite inégale ou incomplète
- Nombre accru de cellules somatiques
- Production laitière plus faible

Ces symptômes peuvent aussi être le résultat d'autres facteurs d'origine non électrique présents à la ferme, comme la maladie, la malnutrition, des conditions insalubres ou des problèmes avec le matériel de traite. Les éleveurs devraient examiner toutes les possibilités, y compris les tensions parasites, pour tenter de résoudre ces symptômes.

Hydro One a mis sur pied une Équipe de réaction rapide dont la responsabilité est d'évaluer et d'aider à atténuer les problèmes de tensions parasites à la ferme. S'ils pensent être confrontés à une telle situation, les clients peuvent contacter l'Équipe de réaction rapide au 1 888 405-3778 ou par courriel à FarmResponse@HydroOne.com. Un membre de l'équipe se rendra à la propriété du client pour faire les tests nécessaires décrits à la section 4.7 du Code des réseaux de distribution et à l'Annexe H jointe à celui-ci. Le client doit remplir un formulaire (*Farm Stray Voltage Investigation Form*) qu'il peut obtenir sur le site Web www.HydroOne.com, et le remettre à Hydro One avant la visite du technicien.

Le client trouvera de plus amples renseignements sur le processus d'investigation de l'Équipe de réaction rapide à www.HydroOne.com.

2.3 Acheminement de l'électricité

H. Renseignements sur la qualité de l'alimentation électrique

Hydro One offre un service téléréponse de 24 heures (voir la [section 1.5](#)) qui permet de recevoir les demandes de renseignements des clients concernant les pannes de courant, la qualité de l'alimentation et les incidents concernant l'intégrité et la sécurité du réseau de distribution.

En réponse à la préoccupation d'un client concernant la qualité de l'alimentation, si l'utilisation de l'électricité compromet la performance de l'équipement électrique, Hydro One, en collaboration avec le client, effectuera une analyse approfondie afin de déterminer la cause sous-jacente. Selon les circonstances, l'analyse peut consister à revoir les données pertinentes sur les pannes, à analyser des tendances ou à diagnostiquer le problème au moyen d'outils de mesure.

Si, après une première enquête, le problème de qualité demeure non réglé, et s'il est jugé qu'une étude technique plus poussée est nécessaire, Hydro One avisera le client des mesures envisagées. Après avoir déterminé la cause du problème, si celui-ci a son origine au niveau de la livraison de l'électricité et que les normes de l'industrie ne sont pas respectées, Hydro One recommandera ou prendra les mesures correctives appropriées. Hydro One n'est pas obligée de corriger le problème si la correction du problème devait avoir un effet négatif sur d'autres clients. Dans sa décision à cet égard, Hydro One s'appuiera sur les normes appropriées de l'industrie et les pratiques usuelles de l'industrie.

Si Hydro One détermine que le problème a son origine dans l'équipement du client, elle peut exiger du client le remboursement de la totalité ou d'une partie des coûts encourus pour la conduite de l'enquête.

Autres renseignements sur le processus de signalement des problèmes concernant la qualité de l'alimentation électrique : www.HydroOne.com; faire une recherche pour « power quality ».

I. Avis d'interruption de fourniture planifiée

À l'occasion, Hydro One peut devoir couper la fourniture électrique chez des clients dans le but d'entretenir le réseau de distribution ou d'en améliorer la fiabilité. Pour les interruptions de courant planifiées, Hydro One avise les clients par téléphone, courriel, message texte, par remise en mains propres, par des alertes médias ou au moyen de l'application Hydro One « Carte des pannes » (« Power Outage Map »).

Hydro One ne fournira pas de préavis pour une interruption de fourniture en situation d'urgence.

I.1 Services vitaux

Les clients qui ont besoin d'électricité pour leur appareil de maintien des fonctions vitales devraient contacter le Centre de service à la clientèle pour faire ajouter leur compte sur la liste des services vitaux. La liste identifie les clients qui sont atteints d'une affection mettant en danger leur vie et dont l'état de santé serait compromis par une panne d'électricité.

Le client doit fournir de l'information sur son état médical ainsi que son consentement et un certificat du médecin. Il doit s'assurer que l'information qu'il donne est exacte et à jour. Une fois tous les trois (3) ans, Hydro One effectue une vérification auprès des clients munis d'un système de maintien des fonctions vitales pour s'assurer que l'information en dossier à leur sujet est exacte et que le client a toujours besoin des services vitaux.

2.3 Acheminement de l'électricité

Hydro One essaiera, en cas de panne planifiée, d'aviser les clients ayant des besoins critiques selon les modalités décrites au [paragraphe I](#) ci-dessus, et s'efforcera aussi de les contacter en cas de panne non planifiée. Toutefois, Hydro One encourage ces clients à se munir d'un système de production électrique de secours ou à prévoir d'autres arrangements en cas de panne. Hydro One ne sera aucunement responsable envers le client si elle ne l'avise pas conformément au [paragraphe I](#) ci-dessus et au présent alinéa I.1.

2.3.3 Perturbations électriques

Responsabilités du client

Le client doit s'assurer que son équipement électrique ne produise pas de perturbations inacceptables, telles que des variations de tension, des déséquilibres de phase ou des courants harmoniques, qui pourraient nuire à d'autres clients raccordés au réseau de distribution ou aux installations et équipements de Hydro One. Pour l'installation d'équipements comme les gros moteurs, les machines à souder ou les variateurs de vitesse, le client devrait consulter Hydro One.

Le client doit s'assurer que son équipement est conforme à la norme CAN/CSA-C61000-3-6 du Groupe CSA. Il devrait signaler les perturbations particulières à Hydro One pour que celle-ci les évalue par rapport à ses normes et directives sur la qualité de l'alimentation électrique (voir l'[article 2.3.2](#)).

Le client doit corriger toute perturbation électrique inacceptable occasionnée par son équipement. Si le problème n'est pas corrigé, Hydro One peut exiger le débranchement de l'équipement (voir la [section 2.2](#)).

Facteur de puissance : Le client doit en tout temps, quand il prend et utilise de l'électricité, faire en sorte que le rapport de la puissance réelle (kW) à la puissance apparente (kVA), lorsque ces puissances sont mesurées simultanément au point de livraison de l'électricité, soit aussi proche que possible de un (1). Quand la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) émet des directives exigeant le respect d'un facteur de puissance limite précis, tel que 0,95 à un poste de transformation, Hydro One peut exiger du client qu'il opère à la limite spécifiée ou au-dessus de la limite spécifiée, sinon qu'il prenne à sa charge les coûts encourus par Hydro One pour atteindre la limite requise au poste de transformation.

Équilibrage des phases : Le client doit, quand il prend et utilise de l'électricité, faire en sorte que le soutirage de courant soit le plus possible égal sur les trois phases. Si à un moment donné, le déséquilibre de courant est supérieur à 10 % ou qu'il soit jugé excessif par Hydro One, le client doit, sur demande et à ses propres frais, apporter les modifications nécessaires pour ramener le déséquilibre à un taux acceptable.

Fluctuations électriques et interférences : Le client ne doit pas occasionner de perturbations, de fluctuations ou d'interférences sur le réseau de distribution de Hydro One ou les systèmes de communication et les circuits de commande de Hydro One ou sur ceux d'autres personnes. Le client doit, à ses propres frais, installer un appareil approprié, sinon prendre toute autre mesure nécessaire pour ramener ces interférences à un niveau tolérable. Dans tous les cas, le client doit indemniser Hydro One pour toute réclamation ou demande qu'un tiers pourrait présenter contre Hydro One lorsque le client n'a pas rempli ses obligations aux termes du présent paragraphe.

Les clients qui nécessitent une source ininterrompue d'électricité ou un approvisionnement exempt de toute fluctuation ou perturbation doivent fournir leur propre matériel de conditionnement de courant à cette fin.

2.3 Acheminement de l'électricité

2.3.4 Tensions standard disponibles

Hydro one fournira, pour la **tension d'utilisation** du client, un seul palier de transformation aux tensions standard uniquement. Ces tensions seront conformes aux normes CSA. Le client doit, au besoin, fournir tout transformateur supplémentaire nécessaire au-dessous de la tension d'utilisation. Si une tension secondaire autre que celles indiquées ci-dessous est requise, le client doit fournir les transformateurs et l'équipement s'y rapportant.

A. Tensions secondaires standard

Monophasée – 120/ 240 V, 3 fils;
Triphasée – 120/28 V, 4 fils; et
Triphasée – 347/600 V, 4 fils.

B. Tensions primaires standard

Hydro One offre différentes tensions de distribution primaires dans la province, mais en général ne dispose que d'une seule tension primaire dans un secteur donné. Pour desservir une installation ou un lotissement, Hydro One fournit la tension primaire nominale existant dans le voisinage, sauf si le lotissement ne peut pas être efficacement alimenté à partir de la tension existante. Les clients demandant un service primaire doivent contacter Hydro One pour déterminer la tension primaire disponible dans leur voisinage.

Tensions primaires types :

44 000 V – Triphasée, 3 fils;
16 000 / 27 600 V – Triphasée, 4 fils;
14 400 / 25 000 V – Triphasée, 4 fils;
8 000 / 13 800 V – Triphasée, 4 fils;
7 200 / 12 470 V – Triphasée, 4 fils;
4 800 / 8 320 V – Triphasée, 4 fils;
2 400 / 4 160 V – Triphasée, 4 fils

Conversions de tensions

Quand Hydro One effectue une conversion de tension pour prendre en compte une augmentation normale de la charge, les modalités suivantes s'appliquent :

1. Si des lignes privées doivent être mises à niveau, Hydro One paie tous les frais de main-d'œuvre (à concurrence de sa propre estimation des frais de main-d'œuvre) et les coûts de l'équipement (tels que, s'ils sont requis : poteaux, isolateurs, traverses, coupe-circuit, parafoudres, transformateurs et câbles souterrains) associés à la mise à niveau.
2. Hydro One paie les coûts nécessaires pour la conversion de montages en triangle en montages en étoile avec mise à la terre.
3. Hydro One paie le coût de l'inspection des installations électriques.
4. Dans certains cas, une solution plus rentable pourrait être l'installation d'un transformateur élévateur ou abaisseur de tension.

2.3 Acheminement de l'électricité

2.3.5 Lignes directrices concernant les tensions

Les conditions normales d'exploitation sont les suivantes :

Norme CSA CAN3-235-83 – Tableau 3				
Tensions nominales du réseau	Limites des variations de tension recommandées pour les circuits allant jusqu'à 1 000 V au point de branchement du client.			
	Conditions d'exploitation extrêmes	Conditions d'exploitation normales		Conditions d'exploitation extrêmes
Monophasée, 120/240 240 480 600	106/212 212 424 530	110/220 220 440 550	125/250 250 500 625	127/254 254 508 635
Triphasée, 4 fils 120/208Y 240/416Y 277/480Y 346/600Y	110/190 220/380 245/424 306/530	112/194 224/388 254/440 318/550	125/216 250/432 288/500 360/625	127/220 254/440 293/508 367/635
Triphasée, 3 fils 240 480 600	212 424 530	220 440 550	250 500 625	254 508 635

Ces lignes directrices visent des niveaux de tension constants à long terme; elles n'incluent pas les perturbations de courte durée ou transitoires.

Pour les tensions de réseau supérieures à 1 000 V et inférieures à 50 000 V, la variation de tension maximale est égale ou supérieure (\pm) à 6 % de la tension nominale. Dans les situations d'urgence, ces tensions peuvent chuter au-dessous de ces seuils.

Si les tensions dépassent les limites indiquées pour les conditions d'exploitation normales mais qu'elles se situent dans les limites indiquées pour les conditions d'exploitation extrêmes, des mesures d'amélioration ou de correction seront prises de manière systématique et planifiée, mais pas nécessairement en urgence.

Si les tensions dépassent les limites indiquées pour les conditions d'exploitation extrêmes, des mesures d'amélioration ou de correction seront prises en urgence. L'urgence de l'intervention sera fonction de nombreux facteurs, tels que l'emplacement et la nature de la charge ou du circuit impliqué, et l'importance de la surtension observée, la durée du problème, etc.

Hydro One fait raisonnablement tout son possible pour maintenir les niveaux de tension d'alimentation, mais elle ne sera en aucun cas responsable des variations de tension ayant pour origine des forces extérieures, telles que des situations d'exploitation imprévues, des charges exceptionnellement élevées et les baisses de tension en provenance d'un transporteur.

2.3 Acheminement de l'électricité

2.3.6 Génératrices de secours, productions de remplacement de la charge et installations de stockage d'énergie

A. Génératrices de secours

Les génératrices de secours doivent être utilisées pour alimenter le client uniquement lorsque l'approvisionnement de Hydro One n'est pas disponible.

Les clients ayant une **génératrice de secours** (portable ou fixée à demeure) doivent se conformer aux **exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion**. Si un commutateur à transition fermée est utilisé, le client doit s'assurer que la génératrice ne demeure jamais raccordée au réseau de distribution pour plus de 6 cycles. Le client doit se conformer à tous les critères applicables du Code de l'électricité ainsi qu'aux lois et réglementations applicables et aux exigences environnementales visant les génératrices de secours.

S'il fait fonctionner en permanence une génératrice de secours fixée à demeure, le client doit en informer Hydro One.

Remarque : Les articles 3.4.4, 3.4.7, et 3.4.9 des présentes Conditions de service s'appliquent aussi aux génératrices de secours.

B. Productions de remplacement de la charge et installations de stockage d'énergie

Les clients ayant l'intention de s'équiper d'une **installation de production de remplacement de la charge** ou d'une **installation de stockage d'énergie** (ci-après « l'installation », qui désigne l'une ou l'autre de ces installations aux fins de ce paragraphe B), doivent consulter Hydro One lors de la planification et avant l'implantation. Hydro One évaluera l'installation afin de déterminer la faisabilité du raccordement, les contraintes sur le réseau de distribution, les contraintes en matière de capacité, ou les exigences de raccordement. Hydro One peut facturer des frais pour cette évaluation. Le client assume tous les coûts associés au raccordement de l'installation, notamment le coût des travaux en amont, des mises à niveau nécessaires sur le réseau de distribution, et la mise en conformité de l'indicateur de charge existant avec les exigences de Hydro One concernant la qualité de l'alimentation électrique et toute autre exigence de la société.

Il incombe au client de s'assurer que :

1. L'installation est implantée et exploitée de manière à ne pas compromettre le fonctionnement du réseau de distribution;
2. L'installation est conforme aux exigences techniques en matière de design et d'exploitation énoncées à l'[Annexe F.2](#) du Code des réseaux de distribution, aux exigences du Code de l'électricité et aux exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion;
3. La production de l'installation de production de remplacement de la charge n'est pas injectée dans le réseau de distribution.

La facturation de la charge brute s'applique à la production de remplacement de la charge qui est exploitée en parallèle avec ou séparément du réseau de distribution si l'installation remplit les critères énoncés à l'[article 2.4.5](#). Les clients assujettis à la facturation de la charge brute (tels que définis à l'[article 2.4.5](#)) dont la puissance nominale est inférieure à 20 MW doivent installer un compteur point à point (« retail point-to-point meter ») à la borne du générateur. Hydro One fournira le compteur ainsi que la connexion de télécommunication. Si possible, Hydro One sera propriétaire du compteur et l'entretiendra; elle ajoutera des frais de compteur au titre du règlement Moyenne Tension. Si le compteur nécessite une ligne téléphonique dédiée pour la communication, Hydro One paiera la facture de communication mensuelle. (Pour plus de renseignements sur les coûts concernant l'installation de mesurage et les exigences particulières à ce sujet, voir l'[article 2.3.7](#).)

2.3 Acheminement de l'électricité

Le client doit fournir, pour sa production de remplacement de la charge ou son installation de stockage, une protection de l'interface qui peut détecter toutes les défaillances applicables survenant sur le réseau de distribution et qui peut débrancher l'installation du réseau. Le client doit aussi fournir, installer et entretenir un dispositif de sectionnement au **point commun de couplage** avec le réseau de distribution ou à quelque autre endroit acceptable pour Hydro One en vue d'isoler son installation en cas d'urgence, mais aussi pour la sécurité des travailleurs. Le dispositif de sectionnement doit être conforme aux exigences techniques énoncées à l'[Annexe F.2](#) du Code des réseaux de distribution, aux exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion (y compris aux mises à jour éventuelles de ces exigences communiquées par Hydro One), ainsi qu'au Code de l'électricité.

Tout projet de production de remplacement de la charge ou de stockage d'énergie dont les unités ont une puissance nominale supérieure à 10 kW doit être soumis à une série d'essais de mise en service avant que les unités soient déclarées disponibles et prêtes à l'exploitation. Hydro One fournira au client une liste des essais exigés. Les exigences seront fonction de plusieurs facteurs, notamment la puissance, le type d'unité, et le type de raccordement. Le client doit confirmer qu'il a effectué les essais de mise en service en remplissant le formulaire intitulé *Confirmation of Verification Evidence Report* (COVER), un rapport qui confirme la vérification complète du projet. Le client prend à sa charge tous les coûts associés avec les essais de mise en service.

Le client fournira à Hydro One toute l'information demandée par celle-ci ainsi que l'information précisée dans les exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion (y compris dans les mises à jour éventuelles de ces exigences communiquées par Hydro One).

Remarque : Les articles 3.4.4, 3.4.5, 3.4.6, 3.4.7, 3.4.8 et 3.4.9 des présentes Conditions de service s'appliquent aussi aux productions de remplacement de la charge et aux installations de stockage d'énergie.

2.3.7 Installation de mesurage et relevé du compteur

2.3.7.1 Généralités

Aux fins de règlement et de facturation sur le marché du détail, Hydro One fournit, installe, possède et entretient l'installation de mesurage pour tous les clients, sauf les clients qui sont des participants du marché de gros ou des producteurs intégrés. Les participants du marché de gros doivent fournir une installation de mesurage conformément aux **règles du marché** établies par la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE).

Le type de compteur installé sera déterminé selon la classe tarifaire du client, la consommation d'énergie et la charge de pointe de celui-ci. La sécurité et l'exactitude du comptage seront régies par les règlements ainsi que les normes établies par Mesures Canada et Hydro One.

Quand le facteur de puissance du client est inférieur à 90 %, un compteur de puissance apparente (kVA) ou un autre compteur électronique équivalent est utilisé pour le comptage et la facturation.

L'installation de mesurage peut comporter du matériel de télécommunications pour faciliter la saisie à distance des données de consommation; ce matériel doit être conforme aux règlements et aux directives de l'**Entité responsable des compteurs intelligents**. Hydro One ou son mandataire choisira le type de matériel de télécommunications et l'emplacement. Hydro One prend à sa charge les coûts d'exploitation du matériel de télécommunications.

Si Hydro One le juge approprié, le client permettra à Hydro One de brancher un **compteur par intervalles** aux fins de facturation à la ligne téléphonique du client pour une interrogation à distance et la transmission de données. Hydro One s'assurera que le branchement de ce compteur ne nuit pas à l'utilisation de la ligne téléphonique du client.

2.3 Acheminement de l'électricité

L'installation de mesure est la propriété de Hydro One, qui est aussi responsable de son entretien. Le client est propriétaire du socle du compteur et responsable de son entretien.

Si le client a un **boîtier compteur/disjoncteur**, Hydro One a uniquement la responsabilité du compteur (compteur/adaptateur). Dans tous les cas (peu importe toute spécification contraire sur les étiquettes, les autocollants ou les plaques signalétiques), le client est propriétaire du boîtier, du socle de compteur et du disjoncteur, et il est responsable des réparations et des entretiens à cet égard.

Hydro One n'installera pas ni ne réinstallera sur son installation de mesure de l'équipement appartenant au client ou à un tiers. La société ne sera nullement responsable des dommages qui pourraient être occasionnés à l'équipement du client ou du tiers au cours d'interventions – installation, inspection, relevé, étalonnage, entretien, réparation, modification, enlèvement ou remplacement – menées par Hydro One sur l'installation de mesure. Le client doit s'assurer que son équipement ou celui du tiers est compatible avec l'installation de mesure de Hydro One.

A. Emplacement de l'installation de mesure

L'installation de mesure doit être située à l'extérieur du bâtiment (selon les indications du plan ou schéma et/ou des plans de lotissement), et doit être approuvée par Hydro One qui, pour ce faire, prend en compte les normes établies par le Code de l'électricité et le Code du bâtiment de l'Ontario. L'installation de mesure peut être montée :

1. Sur le côté du bâtiment bordant l'allée de garage, à un endroit proche de la façade donnant sur la rue ou la route;
2. À une distance d'au plus trois (3) mètres de la façade donnant sur la rue ou la route;
3. Sur le mur du bâtiment de sorte que le point milieu du compteur une fois installé est situé à 1,75 mètre (à plus ou moins 100 mm près) du niveau définitif du sol, ou, si cela n'est pas possible, le compteur peut être installé sur un poteau ou sur un support séparé;
4. Dans des salles de comptage spécifiquement aménagées pour les gros clients du Service général pourvu que Hydro One ou son mandataire ait un accès continu garanti au moyen de clés ou autrement.

Si l'installation de mesure est placée sur un poteau sur la propriété du client, le client doit fournir, installer et entretenir le poteau à ses frais.

Certains éléments de l'installation de mesure peuvent se trouver à différents endroits.

B. Service mesuré du côté secondaire

Les clients dont la puissance de pointe mensuelle moyenne est inférieure à 50 kW sont mesurés et facturés pour la consommation d'énergie (kWh) seulement.

Les clients dont la puissance de pointe mensuelle moyenne est égale ou supérieure à 50 kW sont mesurés et facturés pour la puissance de pointe mensuelle (kW et kVA) et pour l'énergie consommée (kWh), sauf en ce qui concerne les clients du Service résidentiel qui sont mesurés pour l'énergie seulement.

Pour les nouveaux clients dont le service est mesuré du côté secondaire, le mesurage est basé sur la charge et la puissance projetées.

Pour les clients existants dont le service est mesuré du côté secondaire, le mesurage est basé sur les résultats de la surveillance annuelle par Hydro One de la consommation d'électricité (voir le [paragraphe 2.4.4 K](#)).

2.3 Acheminement de l'électricité

C. Service mesuré du côté primaire

Le mesurage au secondaire est la méthode de mesurage privilégiée par Hydro One. Cependant, à la discrétion de la société, le service du client peut être mesuré du côté primaire. Dans ce cas-ci, le client doit, à ses frais, fournir, installer et entretenir l'installation de distribution complète requise en aval du point de mesurage, notamment les conducteurs, les poteaux et les transformateurs.

Si une installation de mesurage primaire (réseau aérien) est utilisée, il faut prévoir une distance d'au moins 30 mètres entre le dispositif de sectionnement côté réseau et l'installation de mesurage primaire.

Pour les clients qui ont des tensions secondaires non standard, Hydro One peut installer une installation de mesurage primaire; dans ce cas, le client prend à sa charge la différence entre le coût de l'installation de mesurage primaire et le coût de l'installation de mesurage secondaire standard.

Si la charge du client est minime au point que le mesurage primaire n'est pas pratique, Hydro One mesurera seulement à une tension secondaire standard. Dans ces cas, le client ayant besoin de tensions non standard fournit et installe les transformateurs requis au-delà du mesurage secondaire pour sa tension d'utilisation.

D. Service mesuré du côté secondaire – Résistance de mise à la terre du neutre

Le client qui désire installer ou enlever une résistance de mise à la terre du neutre (RMTN) installée sur le circuit secondaire du transformateur doit au préalable obtenir la permission de Hydro One pour cela, y compris obtenir son approbation pour la configuration du mesurage. Le client prend à sa charge tous les coûts nécessaires pour assurer la conformité de l'installation de mesurage aux normes de Hydro One.

E. Mesurage totalisé

Quand un client demande un comptage totalisé pour deux points de livraison ou plus, Hydro One examinera la demande et, à sa discrétion, peut permettre la facturation regroupée des points de livraison pourvu que les conditions suivantes soient remplies :

1. Le total sera effectué par comptage au primaire ou au secondaire au moyen d'un compteur par intervalles;
2. Si la classe tarifaire est Moyenne tension, les points de livraison doivent être alimentés par le même poste de Hydro One;
3. Si la classe tarifaire est Service général, les points de livraison doivent être situés sur la même propriété ou sur deux propriétés contiguës, doivent être alimentés par la même ligne de Hydro One, et tous les transformateurs associés à ces points de livraison doivent appartenir au même propriétaire (soit Hydro One, soit le client);
4. Les points de livraison doivent tous avoir la même structure tarifaire pour l'électricité.

F. Mesurage centralisé

Hydro One, à sa discrétion, prendra en considération la demande d'un client raccordé en monophasé souhaitant un service de mesurage centralisé pour deux bâtiments ou plus. Pour ce service, le client :

1. Paiera la différence entre le coût de l'installation de mesurage centralisée et le coût de l'installation de mesurage que Hydro One aurait fourni au client conformément au Code du service d'approvisionnement standard (ci-dessous appelés « les coûts de matériel supplémentaires »);

2.3 Acheminement de l'électricité

2. S'il y a lieu, paiera les frais de main-d'œuvre associés à la conversion d'un service de mesurage existant au mesurage centralisé;
3. Se conformera au Code de l'électricité et aux normes de distribution de Hydro One; et
4. À ses frais, fournira et installera, au besoin, le conducteur, les poteaux, le conducteur souterrain requis sur sa propriété privée.

Hydro One raccordera au maximum quatre (4) services d'électricité au point de mesurage central. Tout service supplémentaire doit être raccordé en aval du point de mesurage central.

Les coûts du service de mesurage centralisé sont établis comme suit :

1. Pour la conversion d'un service existant de moins de 45 kW, le client paie les frais de main-d'œuvre et les coûts de matériel supplémentaires;
2. Pour la conversion d'un service existant de plus de 45 kW, le client paie les frais de main-d'œuvre seulement;
3. Pour un nouveau service de moins de 45 kW, le client paie les coûts de matériel supplémentaires; et
4. Pour un nouveau service de plus de 45 kW, le client ne paie pas de frais de main-d'œuvre ni de frais de matériel.

G. Impulsions de comptage

Pour les impulsions ou signaux de comptage aux fins de la gestion de la charge, le client a deux options :

1. Le client fournit les transformateurs de mesure et le matériel de commande des signaux dans une armoire séparée placée en aval (côté client) de l'installation de mesurage de Hydro One; ou
2. Le client demande à Hydro One de fournir les impulsions ou signaux, et paie tous les coûts associés. La commande des impulsions ou des signaux sera amenée à un bloc de jonction de Hydro One séparé du compteur aux fins de facturation. Le client n'aura pas accès à l'installation de mesurage de Hydro One (les clients ne sont pas autorisés à se raccorder aux transformateurs de mesure de Hydro One).

H. Propriétés résidentielles à logements multiples

Si le propriétaire d'une **propriété résidentielle à logements multiples** qui est mesurée par un compteur collectif décide d'installer des compteurs individuels pour chaque unité d'habitation, le propriétaire assume les coûts de la conversion au nouveau système de mesurage. Dans ces cas, les installations communes (telles que les ascenseurs, les éclairages des couloirs, les éclairages extérieurs, l'équipement de la buanderie, le chauffe-eau électrique central, etc.) doivent être regroupées sous un service séparé et être facturées aux tarifs du Service général, avec, s'il y a lieu, un **compteur à indicateur de maximum**.

2.3.7.2 Armoire pour transformateurs de mesure

Le client doit fournir, posséder et entretenir à ses frais le socle de compteur (sauf en ce qui concerne les services triphasés munis d'**installations de mesurage complexes** pour lesquels Hydro One exige et fournit sans frais un boîtier « P »).

Pour les services nécessitant des dispositifs de mesurage supplémentaires comme des transformateurs de mesure, le client fournira et installera les éléments suivants, qui doivent tous être approuvés par l'Office de la sécurité des installations électriques et Hydro One :

2.3 Acheminement de l'électricité

1. Armoire pour transformateurs de mesure de la dimension exigée par Hydro One (voir l'article 3.2.4);
2. Tous les conduits exigés par Hydro One; et
3. Si cela est acceptable pour Hydro One, une armoire combinée comportant le socle du compteur et le(s) transformateur(s) de mesure (voir l'article 3.2.4).

L'armoire sera installée conformément à l'article 3.2.4, à une hauteur d'au moins 90 cm et d'au plus 100 cm à partir du niveau définitif du sol.

2.3.7.3 Compteur par intervalles

A. Conditions régissant la fourniture d'un compteur par intervalles

Hydro One peut fournir et installer un compteur par intervalles chez tout client existant qui est équipé d'un **compteur d'énergie** et qui doit être facturé pour la puissance (voir le paragraphe 2.4.4 K).

Hydro One installera un compteur par intervalles sur toute nouvelle installation qui, selon ses prévisions, aura une puissance de pointe mensuelle moyenne égale ou supérieure à 50 kW.

B. Données de mesurage par intervalles

Hydro One a besoin de ces données pour établir les factures des clients. La société gère le profil des consommations de tous les clients munis d'un compteur par intervalles et met ces renseignements à la disposition des clients.

Le client peut obtenir les données du compteur par intervalles :

1. Directement au moyen d'un logiciel qu'il aura acheté. (Hydro One fournira l'information nécessaire pour l'accès et l'utilisation des **données de comptage** pourvu que le client signe l'entente relative à l'accès pour consultation seulement - Read Only Access Agreement (voir l'Annexe A);
2. En ligne par le portail Hydro One des **données de mesurage** par intervalles.

S'il souhaite recevoir l'information en temps réel du compteur par intervalles, le client doit installer et entretenir à ses frais la ligne de télécommunications.

C. Autres considérations relatives au mesurage

Certains compteurs de Hydro One peuvent être débranchés et rebranchés à distance. Si des limitations d'ordre technologique, géographique ou économique empêchent l'établissement d'un réseau fiable de communications, Hydro One est, par règlement, exemptée d'implanter de tels compteurs et n'est donc pas obligée de fournir des compteurs capables d'enregistrer les données à intervalles d'une heure qui sont requis pour la tarification selon l'heure de consommation. Si le client veut accéder aux données en temps réel et non validées de son compteur, l'accès lui sera donné, à ses frais, pourvu que l'accès du client ne nuise pas à l'accès des données de compteur par Hydro One et pourvu que d'autres conditions du Code de règlement au détail soient respectées.

Si un client admissible à la **Grille tarifaire réglementée** décide de passer de la tarification selon l'heure de consommation à la tarification du marché au comptant, il doit avoir un compteur par intervalles. Il incombe au client de payer tous les coûts différentiels encourus relativement à ce compteur (voir l'article 5.1.5 du Code des réseaux de distribution).

2.3 Acheminement de l'électricité

2.3.7.4 Relevé des compteurs

Si elle ne peut pas accéder aux locaux du client pour effectuer le relevé du compteur, Hydro One tentera de faire des arrangements pour fixer une date qui convient à la société et au client. Hydro One peut, à sa discrétion, exiger du client qu'il relève le compteur et lui transmette le relevé.

Si le client ne se conforme pas à la demande de Hydro One quant au relevé du compteur ou à l'accès aux lieux, la société rappellera par écrit au client son obligation de la contacter afin de faire les arrangements nécessaires pour lui donner accès au compteur, ou sinon pour lui fournir lui-même le relevé de compteur.

Hydro One relève la consommation manuellement, automatiquement, ou à distance. Les compteurs sont relevés selon une fréquence horaire, mensuelle, trimestrielle ou annuelle selon la classe tarifaire du client et la puissance de son service. Pour assurer une facturation exacte et le fonctionnement approprié du compteur, Hydro One relève et inspecte le compteur au moins une fois par an.

Lorsqu'un relevé réel n'est pas prévu ou n'est pas disponible, Hydro One se réserve le droit d'utiliser un relevé estimé du compteur pour la consommation d'énergie et pour la puissance.

Si Hydro One ne peut pas accéder au compteur après avoir contacté directement le client, la société se réserve le droit d'exiger la réinstallation du compteur à un autre endroit, et ce aux frais du client. Si la situation n'est pas corrigée, Hydro One peut débrancher l'installation du client, conformément à la [section 2.2](#) des présentes Conditions de service.

2.3.7.5 Relevé de compteur final

Quand un relevé de compteur final doit être effectué aux fins de facturation, le client fournira à Hydro One un préavis d'au moins cinq (5) jours ouvrables lui indiquant la date à laquelle la facturation doit cesser. Cela permet à Hydro One de faire un relevé de compteur final aussi près que possible de la date requise. Le client fournira à Hydro One l'accès nécessaire pour procéder au relevé. Si l'accès n'est pas fourni, le client paiera un montant calculé en fonction de la puissance estimée et/ou de l'énergie consommée depuis le dernier relevé de compteur.

2.3.7.6 Enregistrement défectueux du compteur

Les compteurs aux fins de facturation de Hydro One sont conformes aux normes de précision établies par la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz* (loi fédérale) et les règlements s'y rapportant, la Loi et les règlements étant administrés par Mesures Canada.

Responsable de la facturation, Hydro One (mais aussi le détaillant, le cas échéant) a la responsabilité d'aviser le client de toute erreur de mesurage dont la société prend connaissance, de l'ampleur de l'erreur, et des droits et obligations du client aux termes de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*. Il incombe aussi à l'entité responsable de la facturation de régler par la suite les écarts de paiement avec le client.

Dans le cas où l'enregistrement de la consommation électrique est incorrect, l'entité responsable de la facturation corrigera les erreurs de facturation selon les modalités énoncées à l'[article 2.4.4](#).

2.3.7.7 Tests effectués sur le compteur à la suite d'un différend

Lorsque l'état ou l'enregistrement d'un compteur fait l'objet d'un différend entre Hydro One et un client, Mesures Canada a, aux termes de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*, compétence pour gérer le différend. Hydro One informera le client de l'aide fournie par Mesures Canada dans l'enquête.

2.3 Acheminement de l'électricité

La conduite de tests sur un compteur suite à un différend représente généralement la toute dernière étape du processus de règlement entre le client et Hydro One. Le processus débute en général avec l'examen de la facture élevée du client avec pour but de confirmer que les calculs de la facture, les frais facturés et les déterminants utilisés sont exacts. Le processus peut, au besoin, inclure toutes les étapes suivantes ou une partie de ces étapes : collecte auprès du client de renseignements détaillés sur le problème; analyse des détails de la facturation, notamment le calcul des frais et la pertinence des relevés de compteur; comparaison des relevés estimés avec les consommations historiques; obtention d'un relevé de compteur en vue de le vérifier; communication d'information visant à aider le client à comprendre les factures et à faire confiance aux calculs; et visite sur les lieux du client pour vérifier le relevé de compteur, les données de comptage et tester le fonctionnement du compteur.

Si Hydro One a des raisons de remettre en question le fonctionnement du compteur, un test du compteur sera entrepris. Toutefois, si Hydro One est convaincue du bon fonctionnement du compteur et de l'exactitude de la facturation et que le client, de son côté, n'est pas convaincu de la chose, le dossier sera renvoyé à Mesures Canada.

Si le client (ou un détaillant) demande l'intervention de Mesures Canada pour résoudre le problème, Hydro One peut lui facturer le coût du traitement de la demande adressée à Mesures Canada et les coûts de l'enlèvement et du transport du compteur au lieu des essais. Si Mesures Canada établit le bien-fondé du différend et que la résolution est en faveur du client, Hydro One supportera ces frais.

Mesures Canada examinera l'affaire selon son processus d'enquête et rendra une décision. Hydro One et le client ont tous deux l'option de faire appel de la décision et, pour cela, doivent suivre la procédure d'appel de Mesures Canada.

2.4 Tarifs et frais

2.4.1 Raccordement au réseau

2.4.1.1 Classes tarifaires

Pour assigner la classe tarifaire appropriée à un client, Hydro One prend en considération la nature et l'utilisation du service électrique du client, mais aussi le nombre de clients raccordés à la ligne de distribution. Les tarifs de distribution pour chaque classe sont établis en fonction du coût encouru pour livrer l'électricité à la classe d'**abonnés** en question et répondre à ses besoins d'approvisionnement.

Les principales classes tarifaires sont : Service résidentiel à occupation permanente; Service résidentiel saisonnier; Service général; Éclairage (éclairage public et type Sentinelle); Petites consommations non mesurées (charges dispersées); Service Moyenne tension; Producteur MicroFIT (Microproduction TRG); et Production distribuée (intégrée).

Les tarifs facturés pour chaque classe d'abonnés au titre des services de distribution (y compris les frais de distribution divers non recouverts au moyen des tarifs de distribution et les répercussions de coûts) doivent être approuvés par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO). Hydro One est aussi tenue de répercuter sur le client les frais suivants, qui doivent être approuvés par la CEO : coûts des services du marché de gros, tarifs d'utilisation du réseau de transport pour le marché de détail, frais de service d'approvisionnement standard, et redevance d'aide au milieu rural et éloigné.

2.4.1.2 Éléments des tarifs de distribution

Les tarifs de distribution de Hydro One se composent d'une redevance de service mensuelle et de tarifs appliqués au volume.

Pour les **clients facturés pour la puissance**, le tarif au volume est un tarif au kilowatt (kW). La puissance à facturer est la plus élevée des valeurs suivantes : soit 90 % de la puissance apparente (kVA), soit 100 % de la puissance réelle (kW). Pour les **clients facturés pour l'énergie seulement**, le tarif au volume est un tarif au kilowattheure (kWh).

La redevance de service mensuelle vise à recouvrer certains coûts communs à toutes les classes pour les services de distribution ne se rapportant pas à la consommation électrique. Tous les autres coûts de distribution sont recouverts au moyen d'un tarif appliqué au volume.

2.4.1.3 Redevance d'aide au milieu rural et éloigné et redevance de liquidation de la dette

Hydro One est tenue de prélever, d'une part, les coûts encourus découlant de la protection des tarifs qu'elle offre aux clients du milieu rural ou éloigné, et ce conformément aux règlements pris en vertu de l'[article 79](#) de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* et, d'autre part, la redevance de liquidation de la dette, conformément à l'[article 85](#) de la *Loi de 1998 sur l'électricité*.

2.4.1.4 Grilles tarifaires et avis de changement des tarifs

Les tarifs approuvés par la CEO et les autres frais de distribution sont indiqués aux grilles tarifaires de Hydro One (voir www.HydroOne.com). Des avis de changement des tarifs peuvent être publiés dans les grands journaux locaux; dans tous les cas, ils sont envoyés par courrier à tous les clients avec la première facture calculée selon les nouveaux tarifs.

2.4 Tarifs et frais

2.4.2 Approvisionnement en électricité

A. Service d'approvisionnement standard

Hydro One vend de l'électricité aux clients raccordés à son réseau de distribution en leur offrant le **Service d'approvisionnement standard**. Tous les clients sont considérés être abonnés au service d'approvisionnement standard jusqu'à ce qu'un client informe Hydro One du contraire et que le transfert du client chez un détaillant concurrent est effectué (voir la [Section 10](#) du Code de règlement au détail).

Hydro One peut, à sa discrétion, refuser de traiter une **demande de transfert de service** si le client a des paiements en souffrance chez Hydro One pour des services de distribution ou pour le service d'approvisionnement standard.

Quand le client présente une demande de transfert de service, Hydro One émet une facture de transfert. Cette facture sera calculée sur un relevé de compteur réel à moins que le client, Hydro One et le détaillant consentent par écrit d'opter pour une autre solution. La date d'effet du transfert de service sera la date du prochain relevé de compteur prévu, à moins que le client demande un relevé de compteur spécial et que Hydro One puisse satisfaire à la demande. Des frais de relevé spécial, qui sont approuvés par la CEO, seront facturés.

Sauf en ce qui concerne les retours au service d'approvisionnement standard, tous les transferts de service doivent être demandés par écrit et être autorisés par le client; le détaillant conserve une copie de ces documents

B. Tarification du service d'approvisionnement standard et Grille tarifaire réglementée

La tarification du service d'approvisionnement standard est établie conformément aux règlements applicables pris en vertu de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* et conformément au Code du service d'approvisionnement standard. La tarification de l'approvisionnement standard prend en compte la consommation d'électricité et le type de compteur.

1. Les clients qui sont admissibles à la Grille tarifaire réglementée (GTR) sont facturés à des tarifs qui sont approuvés ou fixés par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) comme suit :
 - i. Les clients sont facturés aux tarifs par palier s'ils ont un compteur conventionnel, ou un compteur qui n'est pas enregistré dans le **système de gestion et de conservation des données de comptage** (MDM/R), ou un compteur qui se trouve dans un lieu où la performance de l'appareil et du réseau de communication des données ne permet pas au client de recevoir régulièrement des factures basées sur une consommation réelle.
 - ii. Les clients qui ont un compteur enregistré dans le système de gestion et de conservation des données de comptage (MDM/R) pour une tarification selon l'heure de consommation sont facturés aux tarifs selon l'heure de consommation en vigueur.
2. Les clients non admissibles à la Grille tarifaire réglementée (GTR) qui sont munis d'un compteur conventionnel sont facturés pour la consommation d'électricité horaire en fonction du prix horaire moyen pondéré du marché au comptant (WAHSP) pour la période de facturation visée. Le prix horaire moyen pondéré sera calculé selon la méthode prescrite dans le Code de règlement au détail.

2.4 Tarifs et frais

3. Les clients munis d'un compteur par intervalles sont facturés au prix horaire de l'énergie en Ontario (HOEP) applicable aux heures de consommation
 - i. sauf si le client est admissible à la tarification par palier de la Grille tarifaire réglementée (GTR), conformément à la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie* de l'Ontario et au Code du service d'approvisionnement standard;
 - ii. et que le client admissible a choisi la tarification par palier de la GTR.
4. La charge de l'éclairage public est facturée par défaut au prix horaire moyen pondéré du marché au comptant, selon le profil de charge de l'éclairage public approuvé par la CEO et non selon la courbe de charge nette du réseau (« Net System Load Shape ») de Hydro One.

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) approuve ou fixe tous les tarifs.

Le seuil de tarification pour les petits consommateurs non résidentiels admissibles est établi à 50 kW ou moins, ou moins de 250 000 kWh par an. Hydro One considère qu'un client est un « consommateur du marché au comptant par option » seulement après que le client l'a informée de son choix par écrit et si le client a un compteur par intervalles (ou toute autre installation admissible de comptage selon l'heure de consommation capable de fournir des données au moins toutes les heures).

Hydro One imputera à la facture un montant de règlement final pour prendre en compte tout écart de paiement relativement à la Grille tarifaire réglementée lorsque :

- le client l'informe qu'il quitte l'Ontario;
- le client l'avise par écrit qu'il va acheter son électricité auprès d'un détaillant;
- le client l'avise qu'il opte pour la facturation du prix du marché au comptant; ou
- le client cesse d'être admissible à la Grille tarifaire réglementée.

Le montant de règlement final sera soit un débit, soit un crédit; il sera calculé selon la méthode établie par la Commission de l'énergie de l'Ontario.

S'ils sont admissibles, les clients tarifés selon la Grille tarifaire réglementée (GTR) et ceux tarifés aux prix du marché au comptant qui désirent passer d'un mode de tarification à l'autre ne peuvent le faire qu'une fois par année calendaire.

C. Électricité fournie par un détaillant concurrentiel

Hydro One ne fournit pas le service d'approvisionnement standard à un client raccordé au réseau de distribution qui a signé un contrat d'achat d'électricité avec un détaillant. Cependant, Hydro One continuera de fournir ses services de distribution à ce client. Le client sera facturé soit par Hydro One (au moyen d'une facture consolidée du distributeur), soit par son détaillant (au moyen d'une **facture consolidée du détaillant**). Voir à ce sujet le Code de règlement au détail.

2.4.3 Dépôts de garantie

Aux fins de cet article :

1. Les clients résidentiels sont : les clients qui occupent leur résidence en permanence (toute l'année); les clients saisonniers; et les condominiums résidentiels munis d'un compteur collectif.
2. Les clients non résidentiels sont : les clients agricoles qui n'ont pas leur résidence principale sur la propriété; les abonnés du Service général; les clients en moyenne tension; les **installations non mesurées**; le service Éclairage (éclairage public et de type Sentinelle).

2.4 Tarifs et frais

A. Exigences relatives au dépôt de garantie

Un dépôt de garantie n'est pas exigé des clients résidentiels.

Hydro One peut exiger un dépôt de garantie auprès de clients non résidentiels si le client n'a pas maintenu pas un bon historique de paiement au cours des 12 mois consécutifs les plus récents.

Un bon historique de paiement répond aux critères suivants :

1. Pas plus d'un (1) avis de débranchement n'a été envoyé au client;
2. Pas plus d'un (1) chèque ou paiement préautorisé du client n'a été retourné ou refusé pour insuffisance de provision;
3. Aucun **déplacement** n'a été effectué chez le client en vue de débrancher le service ou de recouvrer un montant en souffrance.

Si l'un ou l'autre des critères ci-dessus n'est pas respecté en raison d'une erreur de Hydro One, le bon historique de paiement demeure intact.

Hydro One peut prélever un dépôt de garantie quand le client demande un service de raccordement pour la première fois, ou par la suite, si le client ne maintient pas un bon historique de paiement. Le montant du dépôt sera imputé au compte d'électricité du client et sera débité sur la facture suivante.

Hydro One n'affectera pas le dépôt de garantie au paiement d'arriérés sur un compte actif et, en aucun cas, ne considérera le dépôt comme pouvant servir de paiement, en tout ou en partie, pour un compte en souffrance. Si la société détient un dépôt de garantie en espèces à la fermeture du compte, elle remboursera le dépôt, y compris les intérêts qui s'y rapportent, soit en appliquant un crédit à la facture finale, soit en émettant un chèque, selon sa décision. Le dépôt de garantie restant au compte sera remboursé directement au client dans les six (6) semaines suivant la fermeture du compte. Si, après la date limite de paiement prévue pour la facture finale, Hydro One n'a pas reçu du client le paiement complet des sommes dues, tout ou partie du dépôt de garantie servira à payer ces sommes.

Hydro One peut offrir d'autres options afin d'éliminer la nécessité de percevoir un dépôt de garantie. Pour en savoir plus, voir la politique relative aux dépôts de garantie à www.HydroOne.com.

B. Formes de paiement acceptables pour le dépôt de garantie

Hydro One accepte les dépôts de garantie sous l'une ou l'autre des formes de paiement suivantes :

1. Paiement comptant, chèque, transfert électronique de fonds, etc.;
2. Lettre de crédit irrévocable renouvelable d'office délivrée par une banque ou une institution financière, telle que définie dans la *Loi sur les banques*.

Hydro One accepte le paiement du dépôt en versements mensuels égaux sur une période de quatre (4) mois. Le client souhaitant payer par versements peut appeler Hydro One au 1 888 664-9376 pour faire les arrangements nécessaires.

C. Calcul du dépôt de garantie

Hydro One calcule le dépôt de garantie en utilisant la charge mensuelle moyenne du client au cours des 12 mois consécutifs les plus récents (dont une partie doit se situer dans les deux (2) dernières années). Le dépôt maximal est établi comme suit :

- Pour les clients facturés tous les mois : 2,5 fois le montant de la facture estimée au cours des 12 derniers mois

2.4 Tarifs et frais

Si l'historique de la consommation du client chez Hydro One couvre moins de 12 mois consécutifs dans une période de deux (2) ans, Hydro One déterminera le dépôt de garantie selon une estimation raisonnable.

D. Plafonnement du dépôt de garantie exigé

Toutes les classes tarifaires :

Si, pour un client, l'historique de paiement révèle qu'il y a eu deux avis de débranchement ou plus au cours des 12 mois de référence, Hydro One établit le montant du dépôt de garantie à 2,5 fois le coût de la charge mensuelle réelle, ou de la charge estimée, la plus élevée.

Clients facturés pour la puissance :

Si le client fournit à Hydro One une cote de crédit satisfaisante d'une agence d'évaluation de crédit reconnue, le dépôt de garantie maximal exigible est réduit conformément au tableau suivant. (Des cotes équivalentes de Moody's et de Dominion Bond Rating Services [DBRS] sont aussi acceptées).

<u>Cotes de crédit (cotes Standard & Poor)</u>	<u>Réduction permise</u>
AAA- ou cote équivalente ou supérieure	100 %
AA-, AA, AA+ ou cote équivalente	95 %
A-, de A, A+ à moins de AA ou cote équivalente	85 %
BBB-, de BBB, BBB+ à moins de A ou cote équivalente	75 %
Moins de BBB- ou cote équivalente	0 %

E. Réexamen et rajustement du dépôt de garantie

Hydro One réexamine le dépôt de garantie tous les ans pour déterminer :

- s'il doit être remboursé en entier au client en raison de la reconstitution d'un bon historique de paiement;
- s'il doit être partiellement remboursé en raison d'une réduction de la consommation d'électricité;
- s'il doit être augmenté en raison d'une augmentation de la consommation d'électricité;
- s'il doit être rajusté en raison d'une modification de la méthode de calcul;
- s'il doit demeurer inchangé.

Le dépôt de garantie sera remboursé au bout d'un an si le client a maintenu un bon historique de paiement pendant cette période.

Si une fraction ou la totalité du dépôt doit être remboursée au client, Hydro One portera promptement le montant dû, y compris l'intérêt applicable, au crédit du compte Hydro One du client, conformément aux Code des réseaux de distribution.

F. Intérêt sur le dépôt de garantie

Le dépôt de garantie payé en argent comptant ou par chèque produit de l'intérêt qui commence à courir dès la réception par Hydro One du dépôt total requis et qui s'accumule mensuellement. L'intérêt applicable est le taux obtenu en réduisant de 2 % le taux préférentiel (affiché au site Web de la Banque du Canada). Le taux est rajusté tous les trimestres, le minimum étant 0 %.

L'intérêt dû est payé au moins tous les ans, ou au remboursement du dépôt de garantie, ou à la fermeture du compte, selon la situation qui survient en premier. L'intérêt est porté au crédit du compte Hydro One du client.

2.4 Tarifs et frais

G. Abandon ou remboursement du dépôt de garantie

Hydro One peut, à sa discrétion, demander aux clients non résidentiels qui n'ont pas d'historique de paiement avec Hydro One pour la période de référence requise de fournir un dépôt de garantie quand ils demandent un raccordement ou qu'ils ouvrent un compte d'électricité. Hydro One peut renoncer au dépôt de garantie si le client fournit une lettre de référence qui confirme un bon historique de paiement auprès d'une autre société d'électricité ou de gaz du Canada chez qui le client s'est approvisionné au cours de la période de référence pertinente (voir l'[article 2.4.3 A](#)).

Hydro One rembourse le dépôt de garantie au bout d'un an lorsque le client a démontré un bon historique de paiement chez Hydro One pendant l'année.

Pour tous les clients, à l'exception des clients non résidentiels dont la puissance est supérieure à 5 000 kW, Hydro One peut renoncer au dépôt de garantie dès la réception par elle d'une vérification de solvabilité satisfaisante d'une des agences d'évaluation du crédit TransUnion, Equifax ou Dun & Bradstreet. L'obtention de la vérification de solvabilité est aux frais du client.

Si le client maintient un bon historique de paiement, Hydro One acceptera une vérification de solvabilité satisfaisante ou une lettre de référence satisfaisante d'une société de services publics pour l'abandon du dépôt de garantie.

Le client doit démontrer un bon historique de paiement pour que Hydro One rembourse le dépôt. Si ce n'est pas le cas, Hydro One n'acceptera pas une lettre de référence d'une autre société de services publics. À noter que les lettres de référence de sociétés de services publics sont valides pendant un an.

H. Mesures coercitives en cas de non-paiement du dépôt de garantie

Le paiement du dépôt de garantie étant une condition préalable à la fourniture ou à la continuation de l'approvisionnement électrique, des mesures de recouvrement seront prises comme pour tout autre montant dû à Hydro One pour l'approvisionnement.

I. Dépôt de garantie pour les distributeurs intégrés

Les distributeurs intégrés doivent verser un dépôt de garantie à Hydro One s'ils n'ont pas maintenu un bon historique de paiement pendant au moins un (1) an. Le dépôt est calculé selon les modalités suivantes :

Dépôt de garantie maximum – Participant du marché de gros

Le dépôt de garantie est calculé en multipliant le coût d'électricité non concurrentiel mensuel moyen facturé par Hydro One par un coefficient de cycle de facturation, établi à 2,5.

Dépôt de garantie maximum – Non-participant du marché de gros

Le dépôt de garantie est calculé en multipliant le coefficient de cycle de facturation de 2,5 par la somme du coût d'électricité non concurrentiel mensuel moyen et du coût d'électricité concurrentiel, ces coûts étant calculés au moyen de la consommation mensuelle moyenne et du coût de l'énergie qu'utilise la SIERE pour déterminer l'obligation de soutien prudentiel de la part des distributeurs.

Réduction et remboursement du dépôt de garantie pour bon historique de paiement

Hydro One réduit le dépôt de garantie que doit payer un distributeur intégré s'il présente une vérification de solvabilité satisfaisante (voir le [paragraphe 2.4.3 D](#)), et remboursera le dépôt s'il a maintenu un bon historique de paiement (voir le [paragraphe 2.4.3 A](#)).

2.4 Tarifs et frais

Réexamen et rajustement du dépôt de garantie :

Hydro One examine les dépôts de garantie périodiquement pour déterminer :

1. Si une partie du dépôt doit être remboursée au client s'il a maintenu un bon historique de paiement; ou;
2. Si le dépôt doit être rajusté après nouveau calcul du dépôt maximum.

2.4.4 Facturation

Dans le présent article, la mention des termes « mensuel », « trimestriel » et « annuel » et de leurs dérivés renvoie uniquement à des périodes approximatives. Ces périodes ne sont pas réputées correspondre à des périodes calendaires.

A. Fréquence de facturation

Selon la classe tarifaire et la puissance de raccordement, le client est facturé tous les mois ou tous les trois mois.

B. Crédit accordé en cas de suspension de la facturation pour de faibles consommations

Hydro One peut suspendre la facturation pour les abonnés du Service général-Énergie (SG-E) consommant moins de 2 500 kWh par an qui ont été raccordés au réseau avant le 1^{er} janvier 1996. Le client doit signer une entente chaque année pour laquelle la suspension est demandée. Une seule suspension de facturation sera accordée par période de 12 mois.

La suspension peut être de quatre (4) mois ou de six (6) mois. Le client recevra un crédit qui sera calculé en multipliant le montant des frais de service mensuels par le nombre de mois visés par la suspension (crédit pour suspension de facturation).

Hydro One annulera le crédit pour suspension de facturation et facturera des frais d'administration de 200 \$ (en plus de l'électricité éventuellement consommée pendant la période de suspension) si le client enfreint l'une des conditions suivantes :

1. Il y a eu consommation d'électricité pendant la période de suspension; ou
2. La consommation annuelle totale dépasse 2 500 kWh.

C. Recours à des estimations

Les mois où aucun relevé de compteur n'est obtenu ou si les données de compteur ne sont pas disponibles pour calculer la facture du client, Hydro One fera une estimation de la consommation (et de la puissance, le cas échéant). L'estimation sera établie en fonction de la consommation historique des locaux ou, si la consommation historique n'est pas disponible, en fonction de la consommation moyenne des clients de la même classe tarifaire situés dans la zone géographique de référence.

Les clients qui n'ont pas de compteur par intervalles ou qui ne sont pas facturés selon l'heure de consommation peuvent éviter de recevoir des factures estimées s'ils fournissent un relevé de compteur. Le relevé du client doit être effectué conformément aux pratiques établies de Hydro One et doit être validé.

D. Fermeture d'un compte

Pour la fermeture d'un compte, Hydro One a besoin d'un délai de cinq (5) jours ouvrables pour faire le relevé de compteur final et établir la facture finale.

2.4 Tarifs et frais

E. Calcul d'un compte au prorata

Si la facture d'un client couvre une période plus courte ou plus longue que la période de facturation standard, ou si des tarifs révisés entrent en vigueur à une date ne coïncidant pas avec la date de facturation ou du relevé de compteur du client, la facture sera calculée proportionnellement au nombre de jours écoulés avant et après la date pertinente.

F. Plan de paiements équilibrés

Un plan de paiements équilibrés est offert à tous les clients recevant le service d'approvisionnement standard et aux clients s'approvisionnant chez un détaillant. En aidant à répartir plus uniformément les coûts d'électricité sur l'année, le plan permet de facturer, à chaque période de facturation, une portion égale des frais d'électricité payés l'année précédente (voir la [section 2.6](#) du Code du service d'approvisionnement standard) et de rajuster le compte en fin d'année, dans le mois anniversaire. Le montant uniforme peut être rajusté périodiquement pour prendre en compte un changement de tarif ou de consommation chez le client.

Le plan de paiements équilibrés n'est pas offert aux clients facturés pour la puissance dont le compteur est relevé tous les mois, ni aux clients recevant une facture groupée ou une facture complexe, ni aux producteurs et microproducteurs (avec **contrat de tarifs de rachat garantis**), ni aux clients de la classe Éclairage ou de la classe Petites installations non mesurées.

G. Erreurs de facturation : surfacturation et sous-facturation

Si une erreur de facturation a entraîné une surfacturation d'un client ou d'un détaillant, et si Mesures Canada n'est pas intervenue dans le différend, Hydro One remboursera au client ou au détaillant le montant facturé par erreur, jusqu'à concurrence d'une période maximale de deux (2) ans à partir de la date à laquelle l'erreur a été découverte.

Hydro One utilise, dans le cadre de ses pratiques de facturation standard, des relevés de compteur estimés. Si l'erreur de facturation ne résulte pas de pratiques standard de facturation, Hydro One paiera l'intérêt couru sur le montant remboursable au taux fixé au Code de règlement au détail.

Si une erreur de facturation a entraîné une sous-facturation d'un client ou d'un détaillant, et si Mesures Canada n'est pas intervenue dans le différend, le client ou le détaillant paiera à Hydro One le montant antérieurement non facturé.

Si le client n'est pas responsable de la sous-facturation, Hydro One a deux (2) ans, à partir de la date à laquelle l'erreur a été initialement découverte, pour facturer au client le montant non facturé dans le passé.

Si le client est responsable de la sous-facturation (du fait, par exemple, qu'il a trafiqué des équipements, a causé intentionnellement des dommages, a consommé de l'énergie sans autorisation ou a commis d'autres actes non autorisés), le client paiera le montant sous-facturé ainsi que des frais de paiement en retard, que Hydro One déterminera conformément aux présentes Conditions de service. Hydro One peut exiger le paiement du plein montant sous-facturé. Ce montant peut être imputé à la prochaine facture régulière du client, ou sur une facture distincte qui sera envoyée au client. S'il y a eu débranchement du service chez le client, Hydro One peut exiger le paiement du montant sous-facturé avant de procéder au rétablissement du service demandé par le client.

Voir le [paragraphe 2.3.7.7](#) pour en savoir plus sur les essais qu'effectue Mesures Canada en cas de différend concernant le compteur.

2.4 Tarifs et frais

H. Rajustement pour pertes au transformateur

Un **rajustement** est effectué à la facture des clients en moyenne tension pour prendre en compte les pertes d'énergie au transformateur du fait que leur service est mesuré du côté secondaire du transformateur. (Voir les grilles tarifaires à www.HydroOne.com).

I. Remise pour pertes au transformateur

Les clients qui nécessitent un rajustement de facturation pour pertes d'énergie au transformateur du fait que leur service est mesuré du côté primaire du transformateur sont admissibles à une **remise pour pertes au transformateur**. Cette remise n'est pas offerte aux clients en moyenne tension. (Voir les grilles tarifaires à www.HydroOne.com).

J. Remise pour transformateur fourni par le client

Tous les clients (sauf les clients en moyenne tension) qui sont facturés pour la puissance) ou pour l'énergie seulement et qui possèdent leur propre transformateur sont admissibles à une remise au titre de leur transformateur. Les producteurs intégrés ont droit à cette remise seulement pour la charge soutirée à Hydro One. S'il est prouvé que le transformateur ne doit pas appartenir à Hydro One, le crédit sera porté au compte du client. (Voir les grilles tarifaires à www.HydroOne.com).

K. Surveillance annuelle de la consommation d'électricité

En ce qui concerne les clients non résidentiels, Hydro One surveille annuellement la consommation d'électricité et la puissance de pointe mensuelle afin de déterminer si le client devrait être reclassé aux fins de facturation, ou si, à la discrétion de Hydro One, l'installation de mesurage devrait être remplacée. L'examen se déroule au cours du premier trimestre de l'année et porte sur une période passée pouvant aller jusqu'à 36 mois.

Hydro One avise le client par écrit de tout changement envisagé au moins 30 jours à l'avance, et la nouvelle mesure prise entre en vigueur avec la facture régulière suivant l'achèvement de l'examen annuel. La reclassification tarifaire du compte commence à partir de cette facture-là, sans rajustement rétroactif.

Clients non résidentiels facturés pour l'énergie seulement : Hydro One surveille la consommation afin de repérer les installations qui auraient consommé plus de 400 000 kWh dans l'année contrôlée ou afin de vérifier s'il y a des données de compteur montrant que la puissance de pointe mensuelle moyenne est égale ou supérieure à 50 kW. Si de telles situations sont observées, Hydro One prévoit les mesures suivantes :

1. Pour les clients facturés pour l'énergie seulement qui ont un compteur d'énergie : Hydro One, à sa discrétion, installera un compteur de puissance et le compte sera transféré à la classe tarifaire « Facturé pour la puissance ».
2. Pour les clients facturés pour l'énergie seulement qui ont un compteur de puissance et/ou un compteur par intervalles : le compte sera transféré à la classe tarifaire « Facturé pour la puissance ».

Clients facturés pour la puissance, y compris ceux qui ont un compteur par intervalles : Hydro One surveille la demande afin de repérer les installations dont la puissance de pointe mensuelle moyenne est passée sous le seuil de 50 kW. Si c'est le cas, Hydro One, à sa discrétion, installera un compteur d'énergie et le client passera à la classe tarifaire « Facturé pour l'énergie seulement ».

2.4 Tarifs et frais

Clients facturés pour la puissance qui sont admissibles à la Grille tarifaire réglementée (GTR) et dont la consommation annuelle est supérieure à 250 000 kWh : Le client sera transféré de la tarification GTR à la tarification du marché au comptant, à moins que Hydro One reçoive du client le formulaire « Déclaration pour les gros consommateurs agricoles » ou « Déclaration pour les propriétés résidentielles multi-unités à compteur collectif » qui établit son admissibilité à la GTR. Le client passera de la tarification du marché au comptant à la tarification GTR si sa consommation annuelle est inférieure à 250 000 kWh ou si sa puissance de pointe mensuelle moyenne est inférieure à 50 kW.

Clients abonnés du Service général : Le client passera à la classe tarifaire Moyenne tension si sa puissance de pointe mensuelle moyenne a atteint ou dépassé 500 kW au cours de la période contrôlée et qu'il remplit les exigences prévues à la [section 3.3](#). Clients en moyenne tension : le client sera reclassé Service général si sa puissance de pointe mensuelle moyenne au cours de la période contrôlée est tombée au-dessous de 500 kW.

Un client non résidentiel (abonné du Service général ou de la Moyenne tension) peut demander à Hydro One de revoir sa classe tarifaire, et Hydro One reclassera le client si sa puissance de pointe mensuelle moyenne au cours des cinq (5) plus récents mois consécutifs facturés tombe hors des limites applicables à sa classe tarifaire courante (conformément au Code des réseaux de distribution). Le réexamen de la classe tarifaire n'aura lieu qu'une seule fois par année calendaire.

L. Coefficient de facturation pour les clients facturés pour la puissance

Pour les clients facturés pour la puissance, Hydro One établit les coefficients suivants : 100 % de la puissance en kW ou 90 % de la puissance en kVA si un compteur de puissance kVA est installé, selon la plus élevée de ces deux valeurs. Quand le coefficient de puissance du client est inférieur à 90 %, un compteur de puissance kVA ou un autre appareil de mesure électronique équivalent est utilisé pour la mesure et la facturation de la puissance.

2.4.5 Facturation de la charge brute

La facturation de la charge brute s'applique aux clients facturés pour la puissance qui ont des productions de remplacement de la charge, ainsi qu'aux productions intégrées qui font l'objet d'un règlement au détail, et aux sociétés locales de distribution (SLD) qui ont des productions intégrées, si ces clients remplissent les critères suivants :

1. Le client est classé Moyenne tension (voir la [section 3.3](#));
2. La production en question a été approuvée après le 30 octobre 1998; et
3. L'installation de production comprend au moins une (1) unité de production d'une puissance égale ou supérieure à un (1) MW avec production d'énergie non renouvelable, ou d'une puissance égale ou supérieure à 2 MW pour une production d'énergie renouvelable.

Les clients qui remplissent les critères ci-dessus peuvent être facturés aux tarifs de la puissance brute aux postes de frais suivants :

1. Transport Marché de détail – Frais de service pour le raccordement aux lignes et le raccordement aux transformateurs
2. Frais au volume – Moyenne tension

Les calculs de la puissance brute consistent à rajouter, aux frais applicables, la production (qui est mesurée aux bornes du générateur) à l'électricité soutirée par le client.

Le détail des calculs de la puissance brute et de la totalisation des données des compteurs est fourni à la Table de totalisation désignée (relative au marché du détail) que tient Hydro One.

2.4 Tarifs et frais

2.4.6 Paiements et frais d'intérêt sur les comptes en souffrance

A. Options de paiement

Les clients peuvent payer leur facture d'électricité selon les options suivantes : chèque ou mandat (accompagné du talon de la facture) envoyé par courrier à Hydro One à l'adresse indiquée sur le talon; en personne au comptoir de la plupart des institutions financières canadiennes; guichet automatique d'une banque; services bancaires par téléphone ou Internet offerts par la banque du client; carte de crédit (moyennant des frais de service) par l'entremise de Paymentus, le fournisseur tiers de services de paiement; ou services MoneyGram ou Western Union. Tous les paiements doivent être en devises canadiennes.

Hydro One offre également une option de paiement préautorisé (AutoPay).

B. Frais pour paiement en retard

Les factures sont échues et payables à la date de la facturation. Des frais de retard sont perçus et doivent être payés par le client si Hydro One ne reçoit pas le paiement dans les 19 jours suivant la date de facturation, c'est-à-dire au plus tard à la date limite de paiement indiquée sur la facture. Quand une date limite de paiement tombe un jour de week-end ou un **jour férié**, le paiement est exigé pour le prochain jour ouvrable.

Les frais de retard sont prélevés au taux d'intérêt composé ou de 1,5 % par mois (19,6 % par an). Ils sont calculés à compter de la date de facturation jusqu'à la date d'émission de la facture suivante. Le taux est appliqué au solde en souffrance. Si un paiement partiel a été remis dans les 19 jours prévus, les frais de retard s'appliquent seulement au montant en souffrance restant après déduction du paiement partiel. Les frais de retard sont ajoutés à la facture suivante du client.

Une marge supplémentaire de trois (3) jours est accordée après la date limite de paiement pour prendre en compte le temps nécessaire pour recevoir un paiement envoyé par courrier.

Pour les clients qui choisissent le transfert électronique de fonds ou le paiement préautorisé, le montant de la facture sera automatiquement prélevé sur leur compte bancaire désigné le 19^e jour suivant la date de facturation. La date de prélèvement et le montant prélevé sont indiqués sur la facture.

C. Affectation des paiements

Tout paiement reçu est déduit du solde total en souffrance restant au compte d'électricité. Un solde en souffrance peut être composé de montants facturés, du dépôt de garantie, de frais de retard, ou d'autres frais. Un paiement ne peut pas être imputé à des portions particulières du solde en souffrance.

2.4.7 Programme de gestion des arriérés

A. Client résidentiel

Un client résidentiel peut demander de conclure une entente de paiement avec Hydro One pour le paiement du solde total en souffrance restant à son compte d'électricité. Si l'entente est acceptée, le client pourrait être obligé de verser un dépôt de garantie et de payer aussi, dans le cadre de l'entente, un acompte pouvant aller jusqu'à 15 % du solde impayé.

B. Client à faible revenu admissible

Si un client désigné comme étant un **client à faible revenu admissible** conclut une entente de paiement, Hydro One peut exiger qu'il verse un dépôt de garantie et qu'il paie, en outre, un acompte pouvant aller jusqu'à 10 % des frais d'électricité en souffrance, frais de retard applicables compris, mais à l'exclusion d'autres frais de service.

2.4 Tarifs et frais

Pour ce client, Hydro One renoncera aux frais de service se rapportant au recouvrement des arriérés, au débranchement du service, au non-paiement des factures ou à l'installation d'un limiteur de puissance; elle n'inclura pas ces frais de service dans l'entente de paiement uniquement lorsque c'est la première fois que le client conclut une telle entente de paiement ou lorsqu'il conclut une telle entente après avoir exécuté en bonne et due forme une entente de paiement précédente en tant que client à faible revenu admissible. Le client doit payer les frais de paiement en retard accumulés jusqu'à la date d'entrée en vigueur de l'entente de paiement. Cependant, Hydro One renonce aux frais de retard s'appliquant au montant en souffrance pendant l'exécution de l'entente.

2.5 Renseignements sur le client

2.5.1 Exigences du Code de règlement au détail

Hydro One fournira des renseignements sur la consommation courante et historique aux clients et aux détaillants conformément au [Chapitre 11](#) du Code de règlement au détail.

Les clients pourvus d'un compteur par intervalles avec relève à distance auront accès aux données de la consommation mesurée conformément au [paragraphe 2.3.7.3](#) des présentes Conditions de service.

A. Données de consommation courante

Pour les clients ayant un compteur d'énergie, un compteur de puissance ou un compteur par intervalles non relevé à distance, Hydro One fournit les données de la consommation courante sur la facture d'électricité.

Les clients pourvus d'un compteur par intervalles non relevé à distance auront accès à leurs données de consommation une fois qu'ils auront signé l'entente d'accès en lecture seulement. Voir les détails à l'Annexe A.

Hydro One fournira au client un accès au compteur ou aux données de compteur aux conditions suivantes :

1. Hydro One sélectionne pour elle-même les périodes d'accès au compteur pour les relevés de compteur;
2. Dans les cas où l'accès au compteur par Hydro One est entravé ou l'accès au compteur par le client corrompt les données de consommation, Hydro One peut suspendre le droit d'accès du client jusqu'à ce que les problèmes en cours soient réglés;
3. Le client paie le coût de tout logiciel, de tout matériel et d'autres services nécessaires pour obtenir l'accès direct aux données de comptage; ceci pourrait comprendre le coût d'installation d'un système d'accès secondaire au compteur;
4. Le client supporte les coûts encourus par Hydro One pour corriger les problèmes causés par l'accès direct du client au compteur;
5. Si le client cède à un détaillant ou à un autre tiers son droit d'accès direct au compteur, le client est responsable des actions du tiers désigné.

B. Données de consommation générées par le compteur intelligent

Après son transfert à la tarification selon l'heure de consommation, le client aura accès aux données de consommation horaire en ligne. Pour avoir accès à l'information, le client doit au préalable accepter l'entente d'utilisateur final qui est affichée sur le site Web de Hydro One.

C. Données historiques

Hydro One fournira aux détaillants, sans frais, les renseignements relatifs aux clients par l'entremise du système de transactions d'affaires électroniques. Si les données ne sont pas fournies par le système de transactions électroniques, Hydro One acceptera, deux fois par an, sur demande des détaillants ou des clients, de leur fournir directement ces données, sans frais directs pour eux. Pour toute demande de communication supplémentaire de données, Hydro One peut facturer des frais pour ce service. Une demande est réputée porter sur des données qui sont communiquées à une seule adresse.

2.5 Renseignements sur le client

Hydro One fournira au client, si l'information est disponible, au moins 12 mois de données de consommation historiques ainsi que de l'information concernant la configuration du compteur et les renseignements sur les paiements (tous ces renseignements constituant les « données historiques »). Les données historiques sont communiquées au client, ou à tout tiers désigné par le client selon les conditions suivantes :

1. Si le tiers est un détaillant, le client aura fourni au détaillant l'autorisation écrite de recevoir les données; ou
2. Si le tiers est une personne autre qu'un détaillant, le client aura fourni à Hydro One l'autorisation écrite de communiquer les données.

Toutefois, dans les régions où Hydro One a décidé de ne pas introduire la tarification selon l'heure de consommation, Hydro One ne fournira pas aux détaillants les données des clients se rapportant à la tarification selon l'heure de consommation.

2.5.2 Protection de la vie privée et des renseignements personnels

A. Lois régissant l'accès à l'information et permis de Hydro One

Hydro One est assujettie aux lois fédérales régissant l'accès à l'information et la protection de la vie privée, ces lois prévoyant des restrictions précises concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des **renseignements personnels**.

Par ailleurs, le permis de Hydro One interdit à la société de communiquer à des tiers tout renseignement concernant un client sans le consentement écrit de celui-ci, sauf lorsque les renseignements en question doivent être communiqués :

1. conformément aux exigences d'une loi ou de règlements et conformément aux conditions du permis;
2. aux fins de facturation, d'un règlement ou de l'exploitation du marché;
3. aux fins d'application de la loi; ou
4. à une agence de recouvrement des dettes chargée de traiter les comptes en souffrance du client.

Le permis autorise Hydro One à divulguer des renseignements concernant un client si les renseignements ont été suffisamment regroupés de sorte que l'information propre au client ne peut raisonnablement pas être reconnue.

B. Collecte, utilisation et divulgation par Hydro One des renseignements sur le client

Aux fins énumérées au second paragraphe ci-après, Hydro One recueille des renseignements au sujet de ses clients, y compris des renseignements personnels (ci-après collectivement appelés « les renseignements sur le client ») principalement auprès de ses clients – verbalement, par écrit ou par l'entremise de son site www.HydroOne.com – mais aussi auprès de tiers (comme les bureaux de vérification du crédit, ou par le biais de références personnelles). Principalement, l'information recueillie est :

1. de l'information visant à établir l'identité de la personne (nom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, etc.);
2. de l'information qui est nécessaire pour la fourniture de l'électricité et des services de distribution par Hydro One ou par d'autres distributeurs d'électricité;
3. de l'information sur le comportement financier de la personne, notamment sur les habitudes de paiement ou la solvabilité.

2.5 Renseignements sur le client

Hydro One recueille, utilise et divulgue les renseignements sur le client aux fins suivantes :

1. Établir et entretenir une relation commerciale responsable avec les clients et mener ses activités de manière responsable, ce qui implique d'authentifier l'identité du client, de facturer et de percevoir les paiements, et de tenir des dossiers sur les clients;
2. Évaluer de temps à autre les antécédents du client en matière de crédit en vue de déterminer si Hydro One doit ou non exiger un dépôt de garantie;
3. Permettre à Hydro One de vérifier la solvabilité du client, de recouvrer une dette ou de faire respecter une obligation de la part du client ou de gérer et évaluer les risques financiers de Hydro One;
4. Recouvrer et traiter des comptes en souffrance du client et, pour cela, communiquer les renseignements sur le client à une agence de recouvrement des dettes ou à une agence d'évaluation du crédit;
5. Contacter le client (à son adresse postale ou à l'adresse de la propriété desservie), répondre aux demandes d'information du client ou régler des problèmes de service et, pour cela, surveiller et évaluer la qualité du service (par exemple, Hydro One peut surveiller ou enregistrer des communications téléphoniques avec le client à des fins de formation et de contrôle de la qualité);
6. Examiner et résoudre la problématique concernant l'utilisation, au cours de pannes électriques, d'équipements médicaux critiques fonctionnant à l'électricité;
7. Comprendre les besoins du client et déterminer son admissibilité aux produits et aux services;
8. Recommander des produits ou des services particuliers en fonction des besoins du client;
9. Développer, améliorer, promouvoir ou fournir au client des produits et des services d'électricité, et l'informer sur les produits et services, les événements, activités et programmes commandités par Hydro One;
10. Respecter les exigences légales et réglementaires;
11. Fournir aux clients des renseignements sur l'électricité, le marché de l'électricité et les tarifs; et
12. Promouvoir la conservation de l'énergie et gérer la demande, ce qui consiste à :
 - i. commercialiser, introduire, administrer et mettre en œuvre des programmes de conservation et de gestion de la demande (CGD);
 - ii. mener des études et des évaluations afin de déterminer la faisabilité ou la viabilité d'un programme, projet ou produit CGD;
 - iii. compiler et analyser, à l'intention des clients, les données concernant leur consommation d'énergie et les occasions d'économiser l'énergie et d'améliorer leur satisfaction;
 - iv. suivre et surveiller la participation et l'intérêt des clients à l'égard des programmes et des produits CGD;
 - v. remplir son mandat quant à la conservation de l'énergie et la gestion de la demande.

2.5 Renseignements sur le client

Hydro One n'échange ni ne vend les renseignements sur le client à des tiers. La société n'utilise ni ne communique ces renseignements à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que le client n'y ait consenti expressément ou que les **lois et réglementations applicables** (et le permis de Hydro One) ne l'exigent.

Les renseignements sont utilisés et communiqués à l'interne parmi les membres du personnel de Hydro One (par exemple, le personnel chargé du service à la clientèle et les vérificateurs internes) qui en ont besoin dans l'exécution de leurs fonctions, et dans les cas où l'utilisation et la divulgation sont nécessaires et appropriées dans le cadre des activités de Hydro One.

Dans certains cas, les renseignements sur le client seront communiqués à d'autres fournisseurs qui offrent des services au nom de Hydro One (par exemple, des services à la clientèle, des services de gestion des pannes, de stockage de données, de nettoyage de données, de gestion de la conservation et de la demande), ou qui assistent Hydro One dans la prestation ou l'amélioration de ses services (en lui fournissant, par exemple, des services d'audit, d'analyse de données, d'évaluation du risque consommateur, des services de conseil). Mais seuls sont communiqués à ces tiers fournisseurs les renseignements dont ils ont strictement besoin pour offrir les services que Hydro One leur a confiés par contrat. Il leur est interdit de conserver, d'analyser ou d'utiliser ces renseignements dans un but autre que la fourniture des services sous contrat. Hydro One recourt à des mécanismes contractuels pour obliger ces fournisseurs à protéger, conformément à la politique et aux pratiques de Hydro One à cet égard, les renseignements sur le client contre les pertes, les vols et l'accès, l'utilisation ou la divulgation non autorisés. Si un fournisseur de services sous contrat avec Hydro One mène ses activités hors du Canada, il est assujéti aux lois du pays où il réside et les renseignements personnels pourraient être divulgués en vertu de ces lois.

En vue de mesurer sa performance et de déterminer les améliorations à apporter à son service, Hydro One mène des sondages dont elle peut confier la conduite à des tiers fournisseurs, à qui elle communique à cette fin des renseignements sur le client. Ces fournisseurs signent avec Hydro One un contrat de stricte confidentialité par lequel ils s'engagent à utiliser l'information aux seules fins du sondage. Les clients peuvent contacter Hydro One au 1 888 664-9376 s'ils ne souhaitent pas que la société divulgue leurs renseignements à un tiers fournisseur menant un sondage pour le compte de Hydro One.

C. Accès aux renseignements personnels

Hydro One conserve les renseignements personnels uniquement le temps nécessaire pour remplir les fins énoncées au présent article.

Les clients peuvent en tout temps accéder à leurs renseignements personnels détenus par Hydro One pour les revoir, en vérifier l'exactitude et les faire modifier, au besoin. Toutefois, l'accès peut être assujéti à des restrictions en vertu d'une loi. Pour obtenir leurs renseignements, les clients peuvent appeler au 1 888 664-9376.

Pour en savoir plus sur les pratiques et les procédures de Hydro One concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels, les clients peuvent consulter le Code de confidentialité de Hydro One (affiché sur le site www.HydroOne.com).

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.1 Service résidentiel

3.1.1 Service résidentiel – Habitation à occupation permanente

La classe tarifaire Service résidentiel s'applique à l'habitation principale du client; elle peut couvrir d'autres bâtiments desservis par le même compteur, pourvu que ce ne soit pas des logements donnés en location.

Pour être classé Service résidentiel pour une habitation à occupation permanente, le client doit remplir tous les critères suivants :

1. Le client déclare formellement que tant qu'il a le statut d'abonné au service résidentiel (occupation permanente) pour l'habitation désignée, il ne désignera pas une autre propriété comme résidence permanente;
2. Le client doit habiter dans cette résidence au moins 4 jours de la semaine pendant 8 mois de l'année, et ne doit résider ailleurs pas plus de 3 jours par semaine pendant 8 mois.
3. L'adresse de l'habitation désignée doit figurer sur des documents officiels du client, tels que le permis de conduire, la facture de carte de crédit, la facture de taxe foncière, et la facture d'électricité (à titre d'adresse postale);
4. Pour le client qui a le droit de voter aux élections ontariennes et fédérales, l'adresse de l'habitation doit figurer sur la liste des électeurs sur laquelle il est inscrit.

Les propriétés résidentielles à logements multiples (ou immeubles d'habitation) qui sont mesurées par un compteur collectif sont normalement classées sous le Service général. Toutefois, Hydro One peut, à sa discrétion, classer des immeubles d'habitation de 4 logements ou moins sous le Service résidentiel (occupation permanente).

Si une propriété est utilisée à la fois à des fins résidentielles et professionnelles (y compris à des fins agricoles), et que l'installation électrique de la propriété ne permet pas un mesurage séparé de la consommation, le client est classé sous le Service résidentiel tant que l'installation d'un compteur de puissance n'est pas exigée.

Résidentiel UR – La classe tarifaire Résidentiel UR couvre les clients résidentiels occupants permanents qui vivent dans une **zone de densité urbaine**.

Résidentiel R1 – La classe tarifaire Résidentiel R1 couvre les clients résidentiels occupants permanents qui vivent dans une **zone de moyenne densité**.

Résidentiel R2 – La classe tarifaire Résidentiel R2 couvre les clients résidentiels occupants permanents qui vivent dans une **zone de faible densité**.

3.1.2 Service résidentiel saisonnier

Cette classe tarifaire s'applique aux chalets, aux camps et à d'autres propriétés résidentielles qui ne remplissent pas les critères d'habitation à occupation permanente.

3.1.3 Protection des tarifs d'électricité pour les clients vivant en région rurale ou éloignée

En région rurale et éloignée, les habitations à occupation permanente admissibles ont droit à la protection des tarifs d'électricité. Pour les clients admissibles, le montant de la protection est retranché de la redevance de service mensuelle (frais de service). (Voir le [paragraphe 79 \(1\)](#) de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.)

3.1 Service résidentiel

3.1.4 Frais de raccordement et de mise à niveau

Un client résidentiel qui présente une demande de raccordement par écrit et dont le bâtiment est riverain d'une ligne de distribution existante de Hydro One doit payer des frais de raccordement conformément à l'article 2.1.1 des présentes Conditions de service.

Un client résidentiel qui présente une demande de raccordement par écrit et dont le bâtiment est situé dans le territoire desservi par Hydro One doit payer des frais de raccordement conformément à l'article 2.1.2.

Un client résidentiel qui demande une mise à niveau des **ouvrages de raccordement** situés sur sa propriété paie les coûts de la mise à niveau, à l'exception du coût du transformateur de distribution aérien standard et du compteur standard. Si une extension du réseau de distribution est nécessaire pour répondre à la demande, tous les coûts associés à la mise à niveau seront établis conformément à l'article 2.1.2.

3.1.5 Point limite de propriété et point limite d'exploitation

Pour un service secondaire qui est la propriété exclusive de Hydro One et que celle-ci entretient, le point limite de propriété et le point limite d'exploitation sont établis comme suit :

1. Le sommet du mât du branchement client pour les raccordements aériens;
2. Le côté amont (côté réseau) du socle du compteur pour les raccordements souterrains;
3. Les connecteurs en aval (côté client) du transformateur de courant pour les services mesurés par un compteur centralisé, sauf le socle du compteur et le mât de branchement que le client possède et entretient.

Pour un service secondaire qui est la propriété exclusive du client et que celui-ci entretient, le point limite de propriété et le point limite d'exploitation se situent à la connexion secondaire du transformateur, ou à la barre omnibus (« service bus »).

Hydro One entretient la partie du service secondaire qu'elle possède sur la propriété du client (ce qui comprend aussi la réparation ou, dans le cas d'une défaillance irréparable, le remplacement à l'identique de toute ligne ou de tout câble défectueux). Le client est responsable de tous les ouvrages civils, des structures de soutènement, de la gestion de la végétation et de l'aménagement paysager requis dans le cadre de ces travaux de réparation.

Pour les clients résidentiels ayant un service primaire, le point limite de propriété est l'interrupteur de ligne ou le connecteur primaire sous tension (« primary live line clamp »).

Quand un transformateur appartenant à Hydro One est installé sur un poteau appartenant au client ou sur le socle du transformateur fourni par le client, le client doit transférer la propriété de l'installation de mise à la terre à Hydro One avant la mise sous tension.

Si le client est propriétaire d'un dispositif de sectionnement primaire, le dispositif est le point limite d'exploitation, et l'exploitation du dispositif est la responsabilité de Hydro One.

3.1 Service résidentiel

3.1.6 Ligne secondaire fournie par le client

Le client doit installer, posséder et entretenir le conducteur secondaire lorsque l'une ou l'autre des situations suivantes existe :

1. Les terminaisons du conducteur sont situées à l'intérieur du bâtiment du client;
2. Le conducteur est installé au-delà du branchement du client;
3. Le conducteur est raccordé à un service primaire; ou
4. Le conducteur est une installation non standard.

3.1.7 Service résidentiel – Exigences techniques

A Tension

Pour les clients résidentiels, la tension d'alimentation secondaire normale est la tension monophasée de 120/240 V, sauf si Hydro One approuve une tension différente.

B Installation de mesurage

Pour recevoir l'installation de mesurage de Hydro One, le client fournit l'équipement suivant :

1. Si l'intensité nominale du dispositif de sectionnement principal du client ne dépasse pas 200 A, le client fournit une embase de compteur monophasée à 4 mâchoires de 200 A à 120/240 V, pour l'extérieur, qui sera raccordée en amont (côté réseau) du dispositif de sectionnement.
2. Si l'intensité nominale du dispositif de sectionnement principal est supérieure à 200 A mais qu'elle ne dépasse pas 400 A, le client fournit une armoire tout-en-un, pour l'extérieur, comprenant une embase de compteur et un transformateur de mesure, qui sera connectée en amont (côté réseau) du dispositif de sectionnement; l'armoire porte une embase de compteur à 5 mâchoires de 20 A à 120/240 V, avec un interrupteur d'essai à 4 pôles.

Hydro One fournira et installera le transformateur de courant pour mesurage aux fins de la facturation. L'installation de mesurage doit être installée à un endroit acceptable pour Hydro One.

Pour une installation de mesurage montée sur poteau, l'embase à 5 mâchoires comportera un interrupteur d'essai à 4 pôles. Le client installe, possède et entretient le poteau. Il transfère la propriété de l'installation de mise à la terre à Hydro One avant la mise sous tension.

3.1.8 Service résidentiel triphasé – Exigences techniques

A Tension

Quand elle est approuvée par Hydro One, la tension d'alimentation pour les clients résidentiels avec service triphasé, est la tension triphasée de 120/208 V, 4 fils, ou 347/600, 4 fils.

B Installation de mesurage

Pour recevoir l'installation de mesurage de Hydro One, le client fournit l'équipement approprié conformément à l'un des arrangements suivants, qui sera déterminé par Hydro One. L'installation de mesurage doit être installée à un endroit acceptable pour Hydro One :

1. Une embase triphasée à 7 mâchoires de 200 A à 120/208 V, qui sera raccordée en aval (côté client) du dispositif de sectionnement principal;

3.1 Service résidentiel

2. Une embase triphasée à 7 mâchoires de 200 A à 347/600 V avec borne de neutre isolée, qui sera raccordée en aval (côté client) du dispositif de sectionnement principal;
3. Pour le mesurage de circuits triphasés, 4 fils, de 347/600 V qui ont un seul point de mesurage par branchement client et des conducteurs en parallèle d'une grosseur maximale de 500 kcmil (MCM), on doit utiliser une installation de mesurage à transformateurs de très haute précision munie de trois (3) transformateurs de courant et de trois (3) transformateurs de tension en aval (côté client) du dispositif de sectionnement principal du client. Les transformateurs de courant et les transformateurs de tension doivent être approuvés par Mesures Canada;
4. Pour le mesurage de circuits triphasés, 4 fils, de 347/600 V qui ont plus d'un point de mesurage par branchement client, on peut utiliser un compteur autonome d'au plus 200 A en aval (côté client) du branchement client (voir le Code de l'électricité).

Pour une installation de mesurage montée sur poteau, le client installe, possède et entretient le poteau, et transfère la propriété de l'installation de mise à la terre à Hydro One avant la mise sous tension.

3.2 Service général (puissance inférieure ou supérieure à 50 kW)

La classe tarifaire Service général s'applique à tout service d'électricité qui n'entre pas dans les catégories d'abonnés suivantes : Résidentiel à occupation permanente, Résidentiel saisonnier, Moyenne tension, Éclairage de type sentinelle et Éclairage public, ou Production intégrée. Généralement, les abonnés du Service général sont des entreprises commerciales ou industrielles, des établissements d'enseignement, des édifices gouvernementaux ou des bâtiments affectés à des services auxiliaires. Ce sont aussi des propriétés affectées à différents usages ou services, à l'exclusion des immeubles résidentiels abritant jusqu'à 4 logements.

Le classement d'un client dans la catégorie Service général dépend de sa puissance mensuelle moyenne (voir l'article 2.4.4). Les abonnés du Service général sont soit facturés pour l'énergie (puissance inférieure à 50 kW), soit facturés pour la puissance (puissance égale ou supérieure à 50 W).

Service général – Densité urbaine (UG) – Cette classe couvre les clients du Service général qui sont situés dans une zone de densité urbaine.

Service général (GS) – Cette classe couvre les clients du Service général qui ne sont pas situés dans une zone de densité urbaine.

Installations non mesurées – Voir la Section 3.7.

3.2.1 Frais de raccordement et de mise à niveau

Un client du Service général qui présente une demande de raccordement par écrit et dont le bâtiment est riverain d'une ligne de distribution existante de Hydro One paie des frais de raccordement conformément à l'article 2.1.1 des présentes Conditions de service.

Un client du Service général qui présente une demande de raccordement par écrit paie à Hydro One des frais de raccordement conformément l'article 2.1.2.

Un client du Service général qui demande une mise à niveau des ouvrages de raccordement situés sur sa propriété paie à Hydro One le coût associé aux travaux de mise à niveau, à l'exception du coût d'un transformateur de distribution aérien standard et d'un compteur standard. Si une extension du réseau de distribution est nécessaire pour répondre à la demande de mise à niveau, tous les coûts associés aux travaux de mise à niveau seront traités conformément à l'article 2.1.2.

Si, après la mise à niveau, le client du Service général pense qu'il est admissible à la classe tarifaire Moyenne tension, Hydro One envisagera de faire une projection de la charge et un changement de classe tarifaire quand le client soumettra une demande de changement de tarification. Sans une demande formelle, Hydro One envisagera de changer la classe tarifaire seulement dans le cadre du programme de surveillance annuelle de la puissance.

3.2.2 Point limite de propriété et point limite d'exploitation

Pour le service secondaire d'un abonné du Service général, le point limite de propriété et le point limite d'exploitation sont :

1. Si les conducteurs du client sortent de la tête ou du mât de branchement (ligne aérienne) : soit la borne secondaire du transformateur, soit le piédestal d'alimentation secondaire (« secondary connection pedestal ») situé à la limite physique de la propriété, selon la décision de Hydro One.
2. Pour un service secondaire souterrain : le côté amont de l'embase de compteur du client.

3.2 Service général (puissance inférieure ou supérieure à 50 kW)

Pour le service primaire d'un abonné du Service général, le point limite de propriété est le connecteur primaire sous tension (« primary live line clamp ») ou l'interrupteur de ligne.

Quand un transformateur appartenant à Hydro One est installé sur un poteau appartenant au client ou sur le socle du transformateur fourni par le client, la propriété de l'installation de mise à la terre est transférée à Hydro One avant la mise sous tension.

Si le client est propriétaire d'un dispositif de sectionnement primaire, le dispositif constitue le point limite d'exploitation, et l'exploitation du dispositif est la responsabilité de Hydro One.

3.2.3 Tension

Le client doit consulter très tôt Hydro One pour confirmer la disponibilité des tensions particulières disponibles sur le réseau de distribution de Hydro One.

Se reporter à l'article 2.3.4 pour connaître les tensions standard offertes par Hydro.

3.2.4 Mesurage

A. Installation de mesurage

Pour une installation de mesurage montée sur poteau, le client installe, possède et entretient le poteau. La propriété de l'installation de mise à la terre est transférée à Hydro One avant la mise sous tension.

Pour recevoir l'installation de mesurage de Hydro One, le client doit fournir l'équipement approprié conformément à l'un des arrangements suivants, qui sera déterminé par Hydro One. L'équipement doit être installé à un endroit acceptable pour Hydro One :

Compteur autonome de 200 A maximum

Si l'intensité nominale du dispositif de sectionnement principal du client ne dépasse pas 200 A, un compteur autonome (à l'une des trois tensions secondaires standard prévues à l'article 3.2.3 des présentes Conditions de service) est utilisé. Le client fournit l'une des embases suivantes :

1. Une embase monophasée à 4 mâchoires de 200 A à 120/240 V, pour l'extérieur, qui sera raccordée en amont (côté réseau) du dispositif de sectionnement principal;
2. Une embase monophasée à 5 mâchoires de 200 A à 120/208 V, qui sera raccordée en aval (côté client) du dispositif de sectionnement principal;
3. Une embase triphasée à 7 mâchoires de 200 A à 120/208 V, qui sera raccordée en aval (côté client) du dispositif de sectionnement principal; ou
4. Une embase triphasée à 7 mâchoires de 200 A à 347/600 V, pour l'intérieur, qui sera raccordée en aval (côté client) du dispositif de sectionnement principal.

Pour des tensions secondaires triphasées autres que celles prévues, on doit utiliser une installation de mesurage à transformateurs de très haute précision.

120/240 V, 400 A

Si l'intensité nominale du dispositif de sectionnement principal du client est supérieure à 200 A et inférieure à 400 A, une installation de mesurage à transformateurs monophasée à 120/240 V est utilisée. Le client fournit :

3.2 Service général (puissance inférieure ou supérieure à 50 kW)

1. Une armoire tout-en-un, pour l'extérieur, comprenant une embase de compteur à 5 mâchoires de 20 A à 120/240 V avec un interrupteur d'essai à 4 pôles et un transformateur de mesure, qui sera raccordée en amont (côté réseau) du dispositif de sectionnement principal; ou
2. Une embase à 5 mâchoires de 20 A à 120/240 V, avec un interrupteur d'essai à 4 pôles, qui sera raccordée en amont (côté réseau) du dispositif de sectionnement principal; et
3. Une armoire pour transformateurs de mesure de 90 cm x 90 cm x 30 cm; et
4. Un conduit de 19 mm de diamètre reliant l'armoire pour transformateurs à l'embase du compteur.

Services triphasés : moins de 50 kW

Si Hydro One prévoit que la puissance de pointe mensuelle moyenne ne dépassera pas 50 kW, une installation de mesurage à transformateurs triphasée non équipée d'un compteur par intervalles est utilisée. Le client fournit :

1. Une armoire de compteur, pour l'intérieur ou l'extérieur, acceptable pour Hydro One;
2. Une armoire pour transformateurs de mesure, pour l'intérieur ou l'extérieur, aux dimensions minimales suivantes : 121 cm x 121 cm x 30 cm; avec le nombre maximum permis de conducteurs en parallèle de 500 kcmil (MCM); et
3. Un conduit de 31 mm de diamètre reliant l'armoire pour transformateurs à l'armoire de compteur.

L'armoire pour transformateurs de mesure sera installée à une hauteur d'au moins 90 cm et d'au plus 100 cm du niveau définitif du sol.

Services triphasés : 50 kW et plus

Si Hydro One prévoit que la puissance de pointe mensuelle moyenne dépassera 50 kW et que l'intensité nominale du dispositif de sectionnement principal du client est inférieure à 3 000 A à faible tension, une installation de mesurage à transformateurs avec compteur par intervalles est utilisée. Le client fournit :

1. Une armoire de compteur acceptable pour Hydro One;
2. Une armoire pour transformateurs de mesure, pour l'intérieur ou l'extérieur, aux dimensions minimales suivantes : 121 cm x 121 cm x 30 cm; avec le nombre maximum permis de conducteurs en parallèle de 500 kcmil (MCM);
3. Un conduit de 31 mm de diamètre reliant l'armoire pour transformateurs à l'armoire de compteur et si Hydro One le demande, une ligne téléphonique directe à fréquences vocales qui est en service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et qui est protégée par un conduit de 13 mm de diamètre reliant le branchement téléphonique du client à l'armoire de compteur; et
4. Avant l'installation du compteur par intervalles, s'il y a lieu, un conduit d'un demi-pouce (1/2 po), y compris un ruban de tirage, qui relie la pièce du téléphone au dispositif interface réseau (NID) situé près de l'armoire de compteur.

L'armoire pour transformateurs de mesure doit être installée conformément à l'article 3.2.4 des présentes Conditions de service, à une hauteur d'au moins 90 cm et d'au plus 100 cm du niveau définitif du sol.

3.2 Service général (puissance inférieure ou supérieure à 50 kW)

Pour un service de plus de 600 A ou un service qui nécessite un câble d'une grosseur supérieure à 500 kcmil (MCM) dans une configuration où il y a plus de deux conducteurs en parallèle, le transformateur de mesure doit être intégré dans l'appareillage de commutation.

Armoire pour transformateurs de mesure

Un client qui a besoin d'une installation de mesurage avec transformateurs doit fournir une armoire métallique pour transformateurs de mesure :

1. Qui est pourvue d'une porte ou de portes à charnières et de d'éléments permettant la fixation des transformateurs dans l'armoire, et d'un morillon à cadenas ou d'un autre moyen de verrouillage pour rendre l'armoire inaccessible à des personnes non autorisées;
2. Qui est raccordée en aval (côté client) du dispositif de sectionnement principal;
3. Dont les dimensions sont :

Pour un service monophasé alimenté à 120/240 V

- Plus de 200 A et jusqu'à et y compris 400 A : 90 cm x 90 cm x 30 cm (36 po x 36 po x 12 po)
- Plus de 400 A : 121 cm x 121 cm x 30 cm (48 po x 48 po x 12 po).

Pour un service triphasé, 4 fils, alimenté à 120/208 V

- Entre 200 A et 600 A : 121 cm x 121 cm x 30 cm (48 po x 48 po x 12 po).

Pour un service triphasé, 4 fils, alimenté à 347/600 V

- Plus de 200 A et jusqu'à et y compris 600 A : 121 cm x 121 cm x 30 cm (48 po x 48 po x 12 po).

Les conducteurs doivent être d'une grosseur maximale de 500 kcmil (MCM) en groupes de deux en parallèle, au maximum. L'armoire doit être installée à une hauteur d'au moins 90 cm (36 po) et d'au plus 100 cm (40 po) du niveau définitif du sol.

Pour un service de plus de 600 A ou un service qui nécessite un câble d'une grosseur supérieure à 500 kcmil (MCM) ou supérieure à la grosseur d'un groupe de conducteurs en parallèle, le transformateur de mesure doit être intégré dans l'appareillage de commutation.

Si une armoire pour « compteurs seulement » est requise, les dimensions sont : 0,61 m x 0,412 m x 0,257 m (24 po x 16,2 po x 10,1 po).

Pour des circuits triphasés, 4 fils, alimentés à 347/600 V avec un seul point de mesurage par branchement client, on utilise une installation de mesurage à transformateurs comportant 3 transformateurs de courant et 3 transformateurs de tension de très haute précision; et

3.2 Service général (puissance inférieure ou supérieure à 50 kW)

4. Qui comprend l'un des arrangements suivants pour le circuit en boucle des transformateurs de mesure : des conducteurs de rechange d'au moins 450 mm de long, pourvus de bornes que le client aura fournies et terminées à chaque point de connexion des transformateurs de courant à barres, ou des conducteurs triphasés traversant des transformateurs de courant de type anneau (ou d'autres éléments acceptables de connexion pour les transformateurs de courant).

Installation de mesurage pour immeubles multi-usages

Si, dans le cas d'un immeuble à unités multiples, le client demande l'installation de compteurs individuels et si l'intensité nominale du dispositif de sectionnement principal dépasse 400 A, le client doit respecter les critères suivants :

1. Les compteurs sont installés dans une salle pour compteurs avec accès (voir l'article 1.6.2);
2. La salle des compteurs est séparée du reste du bâtiment par une paroi coupe-feu approuvée;
3. Le couvercle de la boîte de répartition est pourvu de charnières pour une ouverture vers le bas; il est muni d'un dispositif pour cadénassage et pose d'un sceau;
4. Un conducteur neutre de branchement pleine longueur relie la boîte de répartition à chaque embase de compteur;
5. Les conducteurs de chaque compteur ont une boîte de sous-branchement (« sub-service box ») séparée;
6. Chaque boîte de sous-branchement est identifiée au moyen d'une adresse approuvée ou d'un numéro d'unité, ce même numéro servant à identifier le panneau de distribution à l'intérieur de l'unité; et
7. Pour des circuits triphasés à 4 fils alimentés à 347/600 V qui ont plus d'un point de mesurage par branchement client, on peut utiliser un compteur autonome d'au plus 200 A en aval (côté client) du branchement client (voir le Code de l'électricité).

3.3 Service Moyenne tension

La classe tarifaire Moyenne tension s'applique aux clients suivants :

1. Sociétés de distribution locales (SDL) alimentées par le réseau de distribution de Hydro One lorsque Hydro One est le **distributeur hôte** de la SDL; ou
2. Clients:
 - (i) Qui s'alimentent en triphasé;
 - (ii) Dont la puissance est supérieure à 500 kW (puissance de pointe maximale mesurée mensuellement dont on calcule la moyenne sur l'année calendaire la plus récente, ou lorsque la puissance mensuelle moyenne projetée sur 12 mois consécutifs est supérieure à 500 kW); et
 - (iii) Qui sont directement raccordés au réseau de distribution de Hydro One et alimentés par ce réseau à une tension située entre 44 kV et 13,8 kV (le mot « directement » impliquant que Hydro One n'est ni propriétaire ni responsable du transformateur local).

Pour la tarification et la surveillance annuelle de la consommation d'électricité, se reporter à l'article 2.4.4.

3.3.1 Frais de raccordement et de mise à niveau

Un **client en moyenne tension** qui présente une demande de raccordement par écrit et dont le bâtiment est riverain d'une ligne de distribution existante de Hydro One paie des frais de raccordement conformément à l'article 2.1.1.

Un client en moyenne tension qui présente une demande de raccordement par écrit et dont le bâtiment se trouve dans une zone desservie par Hydro One paie à Hydro One des frais de raccordement conformément à l'article 2.1.2.

Un client en moyenne tension qui demande une mise à niveau des ouvrages de raccordement situés sur sa propriété paie à Hydro One le coût associé aux travaux de mise à niveau, à l'exception du coût d'un compteur standard. Si une extension du réseau de distribution est nécessaire pour répondre à la demande de mise à niveau, tous les coûts associés aux travaux de mise à niveau seront traités conformément à l'article 2.1.2.

3.3.2 Point limite de propriété et point limite d'exploitation

Pour les clients en moyenne tension, sauf les distributeurs intégrés, le point limite de propriété est l'interrupteur de ligne ou le connecteur primaire sous tension (« primary live line clamp »), ou le point établi dans l'entente de raccordement.

Si le client est propriétaire d'un dispositif de sectionnement primaire, le dispositif de sectionnement constitue le point limite d'exploitation, et l'exploitation du dispositif est la responsabilité de Hydro One.

Pour les autres clients, à l'exception des distributeurs intégrés et des productions intégrées, qui ont été transférés à la classe tarifaire Moyenne tension, le point limite de propriété et le point limite d'exploitation :

1. se situent au premier dispositif de manœuvre de la ligne desservant le client, pourvu que ce premier dispositif de manœuvre soit situé à moins de 200 m du branchement et qu'il ne traverse pas la propriété d'un tiers;

Sinon :

3.3 Service Moyenne tension (MT)

2. Hydro One installera, à ses propres frais, un point limite de propriété aussi près que possible de la limite physique de la propriété; et, si nécessaire, le client installera un point limite d'exploitation selon les exigences de l'Office de la sécurité des installations électriques.

S'il n'y a pas de dispositif de manœuvre, Hydro One en installera un aussi près que possible du point limite de propriété des ouvrages (limite physique de la propriété) ou aussi près que possible du point limite que le client a accepté par entente avec un tiers.

Pour les clients en moyenne tension qui sont des distributeurs intégrés, se reporter à la [section 3.6](#).

3.3.3 Tension

Le client doit consulter très tôt Hydro One pour confirmer la disponibilité de tensions particulières sur le réseau de distribution de Hydro One.

Pour les clients en moyenne tension, Hydro One alimente les installations triphasées aux tensions phase-phase suivantes, si elles sont disponibles :

1. 44 000 V – Triphasée, 3 fils;
2. 27 600 V – Triphasée, 4 fils;
3. 25 000 V – Triphasée, 4 fils;
4. 13 800 V – Triphasée, 4 fils.

Dans certains cas, Hydro One alimente les distributeurs intégrés à une tension inférieure à 13 800 V.

3.3.4 Installation de mesurage

Pour les clients en moyenne tension, l'installation de mesurage est déterminée comme suit, ou selon l'entente de raccordement.

Si Hydro One projette une puissance de pointe mensuelle moyenne de plus de 500 kW au cours d'une année calendaire et que l'intensité du dispositif de sectionnement principal du client ne dépasse pas 3 000 A à basse tension, une installation de mesurage à transformateurs avec un compteur par intervalles est utilisée. Le client fournit :

1. Une armoire pour compteurs acceptable pour Hydro One;
2. Une armoire pour transformateurs de mesure pour l'intérieur si le service est mesuré du côté secondaire;
3. Un conduit de 31 mm reliant l'armoire pour transformateurs à l'armoire pour compteurs;
4. Si Hydro One le demande, une ligne téléphonique directe à fréquences vocales qui est en service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et qui est protégée par un conduit de 13 mm de diamètre reliant le branchement téléphonique du client à l'armoire pour compteurs; et
5. Avant l'installation du compteur par intervalles, s'il y a lieu, un conduit d'un demi-pouce (1/2 po), y compris un ruban de tirage, qui relie la pièce du téléphone au dispositif interface réseau (NID) situé près de l'armoire pour compteurs.

Pour un mesurage au primaire, Hydro One détermine les exigences au cas par cas.

3.4 Installations de production intégrées

Un producteur intégré est uniquement responsable des arrangements commerciaux qu'il conclut avec la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) relativement à son installation de production (aussi appelée ci-après « production » ou « production intégrée »). Il lui incombe notamment de remplir la demande de contrat auprès de la SIERE et d'administrer le contrat.

Le producteur doit s'assurer que son installation de production est conforme aux exigences techniques énoncées à l'Annexe F.2 du Code des réseaux de distribution, à celles du Code de l'électricité, et aux exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion (y compris aux mises à jour éventuelles de ces exigences communiquées par Hydro One sous forme de bulletins ou de modifications directes).

S'il y a divergence entre les exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion et les présentes Conditions de service, les exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion prévalent.

S'il y a divergence entre les exigences de Hydro One aux fins d'interconnexion et les exigences techniques énoncées dans l'[Annexe F.2](#) du Code des réseaux de distribution, l'Annexe F.2 prévaut.

Les productions intégrées comprennent aussi les productions qui ont un arrangement de facturation nette.

L'arrangement de facturation nette (voir le [Règlement de l'Ontario 541/05](#) pour plus de détails) est offert en option aux clients qui veulent installer une production à condition que le réseau de distribution de Hydro One puisse recevoir la capacité de production nette cumulée de l'installation qui doit être raccordée.

L'emplacement du compteur aux fins de facturation et l'emplacement du transformateur de mesure, le cas échéant, est déterminé et approuvé par Hydro One, à sa discrétion.

3.4.1 Exigences techniques – Équipement réputé conforme

L'équipement d'une production intégrée qui était raccordé et qui fonctionnait avant le 1^{er} mai 2002 est réputé être conforme à toutes les exigences techniques pertinentes. Le producteur doit se conformer au Code de l'électricité et doit s'assurer qu'il a un dispositif d'isolement (voir l'Annexe E).

Hydro One peut exiger que le producteur mette l'équipement réputé conforme en conformité réelle avec toutes les exigences techniques pertinentes, et cela dans un délai raisonnable fixé par Hydro One, qui ne peut toutefois pas dépasser douze (12) mois, dans les cas où, de l'opinion de Hydro One :

1. La fiabilité du réseau de distribution se dégrade notablement du fait de la performance de l'équipement du producteur;
2. La qualité de l'alimentation électrique chez un client existant ou nouveau est notablement compromise du fait de la performance de l'équipement du producteur; ou
3. Il y a une augmentation notable de la puissance installée au lieu où est situé l'équipement réputé conforme.

3.4 Installations de production intégrées

3.4.2 Catégories de puissances

Le Code des réseaux de distribution classe les différentes installations de production intégrées selon leur puissance nominale, comme suit :

Classification des productions intégrées	Puissance nominale
Microproduction intégrée	10 kW ou moins
Petite production intégrée exempte d'allocation de puissance	a) 250 kW ou moins si l'installation est raccordée à une ligne de moins de 15 kV; et b) 500 kW ou moins si l'installation est raccordée à une ligne de 15 kV ou plus; c) N'inclut pas les microproductions intégrées..
Petite production intégrée	a) 500 kW ou moins si l'installation est raccordée à une ligne de moins de 15 kV; et b) Un (1) MW ou moins si l'installation est raccordée à une ligne de 15 kV ou plus c) N'inclut pas les microproductions intégrées..
Production intégrée moyenne	10 MW ou moins et : a) Plus de 500 kW si l'installation est raccordée à une ligne de moins de 15 kV; b) Plus d'un (1) MW si l'installation est raccordée à une ligne de 15 kV ou plus.
Grosse production intégrée	Plus de 10 MW

3.4.3 Processus de raccordement

Le présent article ne s'applique pas aux génératrices de secours, ni aux installations de stockage d'énergie, ni aux productions de remplacement de la charge. Pour ces installations, le processus à suivre est décrit à l'article 2.3.6.

Il incombe au producteur intégré de remplir ses obligations dans les délais prescrits – notamment, de payer les coûts des évaluations de l'impact du raccordement, d'exécuter l'entente relative aux coûts de raccordement et de remédier à tout manquement aux dispositions de l'entente. De cette manière, Hydro One sera en mesure d'exécuter ses responsabilités de distributeur, qui sont définies au Code des réseaux de distribution. En ce qui concerne les délais, pour Hydro One, l'exécution de ses obligations commence seulement après qu'elle a reçu du producteur toute l'information requise. Si le producteur ne respecte pas ses propres obligations dans les délais prescrits par Hydro One, il pourrait y avoir des retards dans le traitement des formalités, et, chose cruciale, le producteur pourrait se voir retirer la puissance qui lui a été allouée, cela conformément à l'alinéa 6.2.4.1 (e) du Code des réseaux de distribution.

3.4 Installations de production intégrées

Tout projet de production, peu importe la puissance de l'installation, doit être évalué pour s'assurer que le réseau de distribution ne présente pas de contraintes techniques et qu'il a la capacité disponible. Hydro peut, à sa discrétion, refuser de raccorder une production pour l'une ou l'autre des raisons énoncées à l'[article 3.1.1](#) du Code des réseaux de distribution ou à l'[article 2.1.3](#) des présentes Conditions de service.

Si Hydro One refuse de raccorder une production pour des raisons qui sont hors du contrôle du producteur, notamment en raison d'un manque de capacité sur le réseau ou des contraintes techniques du réseau, le producteur doit présenter une nouvelle demande de raccordement si, à l'avenir, le réseau offre une capacité accrue ou que des améliorations techniques y ont été apportées.

Pour le processus de raccordement d'une installation production et les exigences qui s'y rapportent, voir l'Annexe E des présentes Conditions de service, ou consulter www.HydroOne.com. Pour des détails supplémentaires sur le raccordement d'une production intégrée, se reporter au Code des réseaux de distribution.

3.4.4 Entente de raccordement

Tous les producteurs ayant une production raccordée au réseau de distribution de Hydro One et les producteurs désirant raccorder une production au réseau sont tenus de signer une entente de raccordement (voir les formulaires prescrits à l'[Annexe E](#) du Code des réseaux de distribution) et/ou de signer toute autre entente que Hydro One pourrait raisonnablement exiger dans les circonstances, conformément à la section « Other Potential Contracts » de l'Annexe E du Code des réseaux de distribution.

Lorsque deux producteurs ou plus raccordent leur production au réseau de distribution au même point commun de couplage, Hydro One conclura une seule entente de raccordement avec eux, et les producteurs seront conjointement et individuellement responsables devant Hydro One.

Les producteurs déjà raccordés au réseau de distribution qui n'ont pas d'entente de raccordement avec Hydro One doivent en signer une dans un délai raisonnable, à moins qu'ils aient une autre forme d'entente avec Hydro One.

Jusqu'à ce qu'une entente de raccordement soit signée, le producteur est réputé avoir un contrat implicite avec Hydro One. Les modalités du contrat implicite sont incorporées dans les présentes Conditions de service, le manuel *Electricity Distribution Rate Handbook*, les Tarifs de Hydro One, le permis de Hydro One, le Code des réseaux de distribution et le Code de règlement au détail.

Hydro One peut mettre débrancher une production intégrée si le producteur ne signe pas une entente de raccordement (voir la [section 2.2](#)).

3.4.5 Principes généraux d'exploitation, responsabilité des coûts des dommages et conséquences d'une production excédentaire

En plus d'être assujéti aux exigences de l'entente de raccordement, le producteur intégré a la responsabilité d'exploiter son installation de production de manière à ne pas compromettre sensiblement :

1. la sûreté, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution de Hydro One; ou
2. la qualité des services de distribution fournis aux clients existants conformément aux [articles 3.1.1](#) et [6.2.25](#) du Code des réseaux de distribution.

3.4 Installations de production intégrées

Malgré l'article 1.9 des présentes Conditions de service, si des dommages sont occasionnés au réseau de distribution ou si Hydro One encourt des coûts d'exploitation accrus du fait du raccordement d'une production intégrée (autre qu'une microproduction), le producteur rembourse ces coûts à Hydro One, conformément à l'article 6.2.26 du Code des réseaux de distribution..

La production intégrée ne doit pas produire d'électricité au-delà de la puissance qui lui a été allouée à l'issue de l'évaluation de l'impact du raccordement ou qui est précisée (en tant que puissance active injectée permise ou puissance maximale permise) dans l'entente de raccordement. Hydro One peut vérifier la production en provenance de l'installation. Toute injection de production excédentaire dans le réseau constitue une infraction grave à l'entente de raccordement et aux présentes Conditions de service.

3.4.6 Plan de maintenances programmées

A. Productions intégrées d'une puissance nominale supérieure à 10 kW

Pour une production intégrée d'une puissance nominale supérieure à 10 kW, le producteur doit mettre en place un plan de maintenances programmées régulières et le respecter, de manière à s'assurer que les dispositifs de raccordement et les systèmes de protection et de commande/contrôle sont toujours en bon état de marche. Le plan de maintenance est décrit dans l'entente de raccordement ou dans les exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion (y compris dans les mises à jour éventuelles de ces exigences communiquées par Hydro One sous forme de bulletins ou de modifications directes). Le producteur doit revérifier les dispositifs et les systèmes susmentionnés au moins tous les 48 mois (ou selon la fréquence précisée dans l'entente de raccordement). Il doit fournir à Hydro One un rapport des maintenances signé par un ingénieur professionnel. Le producteur conserve les rapports des vérifications et, sur demande, les fournit à Hydro One.

Hydro One peut, à sa discrétion, exiger que le producteur lui permette d'assister à la revérification des dispositifs de raccordement et des systèmes de protection ou de commande/contrôle de l'installation qui sont susceptibles de nuire au bon fonctionnement du réseau de distribution. Le producteur prend à sa charge le coût de la revérification et fournit à Hydro One une copie du rapport présentant les résultats détaillés de cette activité.

B. Microproductions intégrées

Pour une **installation de microproduction intégrée**, le plan de maintenances programmées est décrit dans l'entente de raccordement et/ou dans les exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion.

3.4.7 Obligation de déclarer

Les producteurs intégrés doivent respecter les obligations de faire rapport qui sont précisées dans les exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion (y compris dans les mises à jour éventuelles de ces exigences communiquées par Hydro One sous forme de bulletins ou de modifications directes).

3.4.8 Modifications après le raccordement

Si le producteur propose :

1. d'accroître la production de l'installation au-delà de la puissance qui lui a été allouée à l'issue de l'évaluation de l'impact du raccordement et/ou qui est précisée dans l'entente de raccordement;

3.4 Installations de production intégrées

2. de changer le mode d'opération ou d'exploitation; ou
3. de changer les dispositifs de protection;

le producteur doit présenter une nouvelle demande de raccordement à Hydro One.

Pour le traitement de la nouvelle demande, Hydro One observera les règles énoncées aux [articles 6.2.9 à 6.2.24](#) du Code des réseaux de distribution. Les coûts des activités requises pour l'exécution des modifications apportées par le producteur, notamment toute évaluation des impacts requise, seront à la charge du producteur.

3.4.9 Débranchement d'une production intégrée

Le producteur intégré doit interrompre l'exploitation de sa production et Hydro One peut isoler ou débrancher la production du réseau de distribution si, de son opinion, l'une ou l'autre des situations suivantes se présente :

1. La fiabilité du réseau de distribution se dégrade notablement du fait de la performance de l'équipement de production;
2. La qualité de l'alimentation électrique chez un client existant ou nouveau est notablement compromise du fait de la performance de l'équipement de production;
3. Le producteur n'a pas revérifié les dispositifs de protection et de commande/contrôle de l'installation tous les 48 mois ou selon la fréquence spécifiée dans l'entente de raccordement, ou n'a pas soumis le rapport de revérification à Hydro One dans les 30 jours;
4. Le rapport de revérification du producteur comporte des lacunes qui sont inacceptables pour Hydro One;
5. Le producteur a modifié significativement la puissance de l'installation, le mode de fonctionnement ou d'exploitation, ou les dispositifs de protection ou de commande sans obtenir le consentement écrit préalable de Hydro One;
6. L'installation de production ne respecte pas l'une ou l'autre des exigences techniques énoncées à l'[Annexe F.2](#) du Code des réseaux de distribution ou l'une ou l'autre des exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion (y compris les mises à jour éventuelles de ces exigences communiquées par Hydro One sous forme de bulletins ou de modifications directes);
7. Le producteur n'a pas fourni promptement les documents demandés dans le cadre du processus de demande et d'évaluation;
8. Le producteur n'a pas, à la demande de Hydro One, promptement fourni l'information requise sur la qualité de l'alimentation électrique, sur l'équipement, notamment le statut de celui-ci, alors que la fiabilité du réseau de distribution se dégrade notablement du fait possiblement de l'exploitation de l'installation.
9. Le producteur n'a pas, dans les 15 jours suivant préavis écrit de Hydro One l'informant de sa production excédentaire, cessé de produire de l'électricité en excédent de la puissance qui lui a été allouée à l'issue de l'évaluation de l'impact du raccordement ou qui a été précisée (en tant que puissance active injectée permise ou puissance maximale permise) dans l'entente de raccordement.

3.4 Installations de production intégrées

Si une production intégrée est débranchée pour l'une ou l'autre des raisons susmentionnées, la remise sous tension ne sera autorisée que si les conditions énoncées à l'article 2.2.6 des présentes Conditions de service sont remplies.

3.4.10 Délais de correction pour manquement à des obligations – Entente de raccordement pour une petite ou moyenne production intégrée

Les **délais de correction** en cas de manquement (voir l'article 19.4 du formulaire de l'entente de raccordement (Form of Connection Agreement) sont les suivants :

1. Pour un **manquement à des obligations financières** : dix (10) jours ouvrables à partir de la date à laquelle Hydro One fournit au producteur un avis écrit du manquement constaté.
2. Pour un **manquement à des obligations non financières** : conformément au tableau ci-dessous, le délai maximum de correction étant limité à 30 jours ouvrables suivant le manquement :

Manquement et impact (Obligations non financières)	Description	Délai de correction
Sécurité – Impact immédiat	Manquement à des obligations non financières qui pourrait entraîner des lésions corporelles immédiates ou la mort immédiate (p. ex. : fils dénudés, clôture d'un poste détruite, etc.).	Promptement
Sécurité – Impact potentiel	Manquement à des obligations non financières qui pourrait entraîner des lésions corporelles ou la mort si une seule situation imprévue survenait (p. ex. : mise à la terre non conforme aux normes).	Promptement
Intégrité des ouvrages	Manquement à des obligations non financières qui pourrait compromettre le fonctionnement d'un ouvrage en régime nominal prescrit (tension, indice de protection thermique, tenue au court-circuit) ou qui pourrait nuire au maintien de l'ouvrage aux normes requises afin d'en prolonger la durée de vie utile ou d'assurer la sécurité prescrite ou de respecter des exigences environnementales.	Promptement
Environnement – Impact immédiat	Manquement à des obligations non financières qui pourrait entraîner des effets négatifs immédiats sur le sol, l'air, l'eau, la végétation ou les animaux.	Promptement
Environnement – Impact potentiel	Manquement à des obligations non financières qui pourrait, si une seule situation imprévue survenait, entraîner des effets négatifs sur le sol, l'air, l'eau la végétation et les animaux.	30 jours

3.4 Installations de production intégrées

Qualité de l'alimentation électrique – Impact immédiat	Manquement à des obligations non financières qui : a) compromet sensiblement la qualité des services de distribution fournis à d'autres clients, ou b) entraîne des variations dans l'alimentation électrique – baisses de tension, surtensions, autres phénomènes transitoires, distorsions harmoniques ou parasites – susceptibles de provoquer la défaillance ou le fonctionnement anormal ou défectueux d'un équipement d'utilisation finale.	Promptement
Qualité de l'alimentation électrique – Impact potentiel	Manquement à des obligations non financières qui pourrait : a) compromettre sensiblement la qualité des services de distribution fournis à d'autres clients, ou b) entraîner des variations dans l'alimentation électrique jugées inacceptables par d'autres clients – baisses de tension, surtensions, autres phénomènes transitoires, distorsions harmoniques ou parasites – et qui sont susceptibles de provoquer la défaillance ou le fonctionnement anormal ou défectueux d'un équipement d'utilisation finale.	30 jours
Client sous-assuré ou non assuré – Défaut de fournir une assurance acceptable	Défaut de fournir une preuve d'assurance ou défaut de souscrire une assurance de responsabilité civile générale (entreprises) pour dommages matériels et corporels causés à des tiers, pour le montant précisé à l'article 9.1 de l'entente de raccordement.	10 jours
Surproduction	Défaut de cesser de produire de l'électricité au-delà de la puissance allouée à l'issue de l'évaluation des impacts du raccordement ou au-delà de la puissance précisée (en tant que puissance active injectée permise ou puissance maximale permise) dans l'entente de raccordement.	15 jours

Si un manquement à des obligations non financières a plus d'un impact et si les impacts sont assortis de délais de correction différents, le **délai de correction** le plus court s'applique. Sauf dans les cas où la responsabilité de Hydro One est reconnue, le coût de toute mesure de correction est à la charge du producteur.

3.4.11 Tarification et règlement

A. Classe tarifaire : Producteur MicroFIT (Microproduction TRG)

La classe tarifaire Producteur MicroFIT (Microproduction TRG) prévoit une tarification distincte pour les productions intégrées qui ont signé un contrat de tarifs de rachat garantis (TRG) avec la SIERE.

B. Classe tarifaire : Production distribuée

Une production intégrée dont la puissance nominale est supérieure à 10 kW ou qui n'entre pas dans la classe tarifaire Producteur MicroFIT (Microproduction TRG) est classée « Production distribuée » (intégrée) aux fins de la tarification. Cette classe tarifaire s'applique à une production intégrée dont la charge qui y est associée (p. ex., une installation auxiliaire) est alimentée par un seul et même **point de raccordement** au réseau de distribution.

Cette classe tarifaire ne s'applique pas à une production de remplacement de la charge.

3.4 Installations de production intégrées

C. Droit pour Hydro One de déduire

Hydro One paie ses achats d'électricité au producteur intégré selon les exigences du Code de règlement au détail. Hydro One a le droit de déduire du paiement de ses achats tout montant dont le producteur lui est redevable, notamment les frais du service d'approvisionnement standard.

D. Transfert électronique de fonds

Les paiements d'achat d'électricité seront effectués uniquement par transfert électronique de fonds en monnaie canadienne à une banque canadienne. Le paiement sera libellé au nom du producteur, à moins que le producteur ne donne par écrit des instructions contraires.

3.5 Participants du marché de gros intégrés

Un **participant du marché de gros** intégré est un client qui est enregistré en tant que participant du marché de gros auprès de la SIERE et dont l'installation est raccordée au réseau de distribution, et non directement au **réseau géré par la SIERE**.

Une fois approuvé par la SIERE pour sa participation au marché de gros, le client qui opère dans le territoire desservi par Hydro One doit informer par écrit Hydro One de son statut de participant du marché de gros dans les 60 jours précédant son entrée sur le marché administré par la SIERE.

avec Hydro One, et fournit à celle-ci les calendriers d'exploitation requis.

Le participant du marché de gros prend à sa charge les coûts de l'achat, de l'installation et de l'entretien de l'installation de mesurage ainsi que les coûts des services du **fournisseur autorisé de services de comptage**.

3.5.1 Producteurs intégrés participant au marché de gros

Les producteurs intégrés qui participent au marché de gros (administré par la SIERE) doivent respecter ou dépasser les exigences de la SIERE relativement à l'installation de mesurage et fournir à Hydro One les détails techniques de leur installation de mesurage.

Une production intégrée participante du marché de gros qui passe au marché de détail doit fournir un **compteur par intervalles 4 quadrants** qui est conforme aux exigences du Code des réseaux de distribution et aux normes de mesurage de Hydro One.

3.6 Distributeurs intégrés

La fiabilité d'alimentation et le niveau de tension au point de livraison, entre le réseau de distribution de Hydro One et le réseau du distributeur intégré, doit être d'aussi bonne qualité ou de meilleure qualité que l'alimentation fournie aux autres clients de Hydro One.

Hydro One s'efforcera le plus possible de répondre promptement à une demande écrite de raccordement à son réseau de distribution présentée par un distributeur intégré, et respectera toutes les exigences relatives au raccordement énoncées à l'[article 6.3](#) du Code des réseaux de distribution.

Il se peut qu'un distributeur veuille se raccorder au réseau de distribution de Hydro One afin d'obtenir une puissance supplémentaire pour se raccorder au réseau de transport. Dans ces cas, Hydro One suivra le processus d'autorisation pour ces raccordements prévu à l'[article 3.1.8](#) du Code des réseaux de distribution. Voir l'Annexe C des présentes Conditions de service ou consulter www.HydroOne.com pour plus de détails concernant le processus que suit Hydro One pour le raccordement de distributeurs intégrés.

3.7 Installations non mesurées

Certaines installations dont la consommation est faible et uniforme peuvent être alimentées sans être mesurées. Hydro One se réserve le droit de revoir chaque cas pour déterminer si l'installation est admissible à un service non mesuré et si elle exige ou non l'installation d'un compteur.

Les **installations non mesurées** peuvent être, par exemple, des amplificateurs de signaux de télévision, du matériel de commutation téléphonique, des cabines téléphoniques, des abribus, des systèmes de signalisation des passages à niveau de chemin de fer, des feux de circulation routière. Seules les installations de moins de 5kW peuvent être classées installations non mesurées. Le client fournit des renseignements détaillés concernant le fabricant ainsi que des documents concernant la puissance ou la consommation de l'installation proposée. Hydro One peut exiger que le client prépare et fournisse une étude de la charge qui soit acceptable afin de confirmer la charge et les heures de consommation de l'installation.

Le service non mesuré n'est pas destiné aux clients qui ont des installations de production d'électricité pour injection dans le réseau de distribution. Si un client non mesuré a également une installation de production, le raccordement doit répondre aux spécifications techniques de Hydro One concernant les génératrices de secours ou d'appoint, les productions de remplacement de la charge et les installations de stockage d'énergie, le cas échéant (voir l'[article 2.3.6](#)).

3.7.1 Conditions générales régissant les installations non mesurées

Hydro One a une responsabilité fiduciaire à l'égard de sa clientèle et doit donc s'assurer que des processus appropriés sont en place et dûment suivis. Hydro One et le client qui a une installation non mesurée ont des obligations et des responsabilités réciproques.

Hydro One peut, à sa discrétion, exiger la signature d'une entente visant à préciser les obligations et les responsabilités du client, notamment l'obligation pour celui-ci d'aviser Hydro One de toute modification apportée à un équipement existant ou nouveau ou de l'ajout d'une nouvelle installation non mesurée.

Lorsqu'un client veut fixer des installations non mesurées sur des ouvrages de Hydro One, Hydro One doit approuver la méthode de fixation et l'emplacement de l'installation, et le client doit signer une autre entente d'exploitation conjointe.

La facturation des installations non mesurées est basée sur une estimation de la consommation.

Toutes les installations non mesurées entrent dans la classe tarifaire « Petites consommations non mesurées » ou la classe tarifaire « Éclairage ».

3.7.2 Types d'installations non mesurées

La méthode utilisée pour déterminer l'emplacement des points de raccordement peut varier selon le type d'installation non mesurée. La méthode est établie en consultation avec Hydro One.

Nous définissons ci-après les types d'installations non mesurées et précisons les exigences spécifiques se rapportant à chacune des installations.

3.7 Installations non mesurées

A. Éclairage public

Ces installations d'éclairage des rues et des routes sont la propriété ou sont sous la responsabilité de l'administration routière ou de la municipalité.

Hydro One fait une estimation de la consommation de l'éclairage public en fonction du profil de la charge établi par elle pour ces installations. Ce profil indique la durée de fonctionnement par mois de l'éclairage public. Les frais d'énergie sont basés sur la puissance installée.

Le poste, les installations ou l'équipement d'éclairage public appartenant au client sont assujettis aux exigences de l'Office de la sécurité des installations électriques.

Le client prend à sa charge le coût estimé par Hydro One des travaux de raccordement.

Pour l'éclairage public fixé à des poteaux électriques de Hydro One, le client doit signer une entente pour l'usage des poteaux. L'emplacement et la méthode de fixation doivent être approuvés par Hydro One. Hydro One raccorde toutes les installations d'éclairage public au réseau de distribution. La tension normale de fonctionnement est 120/240 V, triphasée, 3 fils.

Le client fournit le conducteur secondaire jusqu'au point de raccordement. Hydro One installe et raccorde le conducteur de branchement au point de raccordement.

B. Éclairage de type Sentinelle

Il s'agit des luminaires de type Sentinelle installés sur la propriété de clients.

Hydro One fait une estimation de la consommation de l'éclairage de type Sentinelle en fonction du profil de la charge établi par elle pour les installations d'éclairage public. Ce profil indique la durée de fonctionnement par mois de l'éclairage public. Les frais d'énergie sont basés sur la puissance installée.

Le poste, les installations ou l'équipement d'éclairage de type Sentinelle appartenant au client sont assujettis aux exigences de l'Office de la sécurité des installations électriques.

Conformément aux exigences de la CEO, le service d'éclairage Sentinelle est fourni uniquement aux clients existants qui participent déjà au programme de location de luminaires Sentinelle, et l'approvisionnement est fourni seulement aux luminaires existants.

C. Unités d'alimentation pour réseaux de télécommunications

Il s'agit des unités d'alimentation pour les réseaux de télédistribution. L'alimentation standard des unités sans les accessoires (appareils de chauffage ou climatiseurs, etc.) peut ne pas être mesurée. Le client doit effectuer une étude de la charge, sinon le compte sera établi en fonction de la puissance nominale de l'installation. La consommation d'énergie est basée sur la puissance active raccordée en amont (côté réseau) de l'unité d'alimentation et sur 24 heures d'utilisation.

Les unités d'alimentation pourvues d'accessoires, tels des appareils de chauffage ou des climatiseurs, doivent avoir une installation de mesure.

Chaque unité d'alimentation fait l'objet d'un compte séparé.

La tension de fonctionnement est 120 V, monophasée, 2 fils, avec intensité maximale de 15 A.

La méthode et l'emplacement du raccordement varieront pour chaque demande et seront établis en consultation avec Hydro One.

3.7 Installations non mesurées

D. Feux de circulation

Il s'agit des feux de circulation routière, y compris des feux des passages pour piétons. Ces installations sont la propriété et sont sous la responsabilité de l'administration routière ou de la municipalité.

L'installation peut être non mesurée pour les petites intersections, mais les installations de feux ayant des charges plus importantes peuvent nécessiter l'installation d'un appareil de mesurage. La consommation d'énergie est basée sur la puissance active raccordée et sur les heures d'utilisation, qui sont calculées.

La tension de fonctionnement est 120/240 V, monophasée, 3 fils.

La méthode et l'emplacement du raccordement varieront pour chaque demande et seront établis en consultation avec Hydro One.

Le client fournit le conducteur secondaire jusqu'au point de raccordement. Hydro One installe et raccorde le conducteur de branchement au point de raccordement.

E. Éclairage décoratif

Il s'agit d'installations d'éclairage montées dans le cadre d'événements festifs ou d'aménagements de quartiers. Elles appartiennent à des intérêts privés, qui les entretiennent. Elles sont assujetties aux exigences de l'Office de la sécurité des installations électriques et des Conditions de service de Hydro One.

Il ne faut pas confondre ces installations avec les installations d'éclairage public qui sont la propriété ou qui sont sous la responsabilité de l'administration routière ou de la municipalité.

Hydro One détermine, au cas par cas, s'il est nécessaire d'installer une installation de mesurage; pour cela en prend en compte la puissance de l'installation, le profil de la charge, l'emplacement, l'accessibilité, la durée du raccordement, et l'entente municipale.

La tension nominale de fonctionnement est 120/240 V, monophasée.

La méthode et l'emplacement du raccordement varieront pour chaque demande et seront établis en consultation avec Hydro One.

L'éclairage décoratif à temps partiel ou saisonnier est facturé à un tarif de l'énergie qui est calculé en dollars (\$) par kWh et par mois. Hydro One facture des frais minimums d'un mois ($\$/\text{kWh} \times \text{nombre d'appareils} \times \text{kWh}$).

F. Autres petites installations non mesurées

D'autres petites installations du client – telles que les cabines téléphoniques, les blocs d'alimentation de faible puissance, les antennes de communication et les amplificateurs de signaux de communication, les appareils de protection cathodique (entreprises de services publics), les systèmes de signalisation des passages à niveau de chemin de fer, les balises à feux clignotants – qui sont situées dans l'emprise de la voie publique peuvent être admissibles à un service d'électricité non mesuré.

3.7.2 Exigences relatives au raccordement d'installations non mesurées

Voir l'Annexe D des présentes Conditions de service ou se rendre à www.HydroOne.com pour une explication complète des exigences relatives au raccordement de ces installations.

CHAPITRE 4 – GLOSSAIRE

Abonné ou client : Personne qui a signé ou a l'intention de signer un contrat pour le raccordement d'un bâtiment ou d'une installation de production intégrée. Sont aussi des abonnés ou clients : le promoteur immobilier de lotissements résidentiels ou commerciaux et toute personne qui consomme de l'électricité livrée par Hydro One (aux fins des articles 2.1.2, 2.1.5, 2.1.8, 2.1.9, 2.1.10, et 3.7 des présentes Conditions de service), mais aussi tout distributeur d'électricité, qu'il soit intégré ou non au territoire de desserte de Hydro One. (*Customer*)

Acompte sur les coûts d'extension : Montant qu'un client doit verser à l'avance en vue d'une extension de réseau, à la demande de Hydro One et conformément au Code des réseaux de distribution, ce montant étant destiné à couvrir à la fois le risque associé au revenu projeté (dans le cas où le revenu projeté lié à l'extension de réseau ne se matérialiserait pas comme prévu) et le risque travaux (dans le cas où, pour l'extension de réseau, les travaux de construction admissibles à une offre tierce qui seraient exécutés par un tiers ne sont pas exécutés selon les normes et spécifications de conception et techniques appropriées et que les ouvrages ainsi construits par un tiers ne fonctionnent pas correctement une fois qu'ils sont sous tension). L'acompte demandé ne doit pas dépasser :

- a) si le client doit payer une contribution aux coûts en capital : 100 % de la valeur actualisée de tout revenu projeté; ou
- b) si le client ne doit pas payer une contribution aux coûts en capital : 100 % de la valeur actualisée des coûts en capital projetés et des coûts d'entretien projetés se rapportant aux ouvrages non admissibles à des offres tierces et aux ouvrages admissibles à des offres tierces. (*Expansion Deposit*)

Amélioration aux fins d'intégration au réseau d'une production renouvelable : Amélioration telle que définie dans le Code des réseaux de distribution, sous le nom anglais « Renewable Enabling Improvement ». (*Renewable Enabling Improvement*)

Boîtier compteur/disjoncteur : Boîtier de compteur comportant une embase de compteur et un disjoncteur. (*Combination Meter/Breaker Unit*)

Capacité de fourniture normale totale : Capacité telle que définie au [paragraphe 2.1.9 A.](#) (*Total Normal Supply Capacity*)

CEO : Commission de l'énergie de l'Ontario (*OEB* ou *Ontario Energy Board*)

Client ou abonné : Personne qui a signé ou a l'intention de signer un contrat pour le raccordement d'un bâtiment ou d'une installation de production intégrée. Sont aussi des abonnés ou clients : le promoteur immobilier de lotissements résidentiels ou commerciaux et toute personne qui consomme de l'électricité livrée par Hydro One (aux fins des articles 2.1.2, 2.1.5, 2.1.8, 2.1.9, 2.1.10, et 3.7 des présentes Conditions de service), mais aussi tout distributeur d'électricité, qu'il soit intégré ou non au territoire de desserte de Hydro One. (*Customer*)

Client acquis : Client antérieurement approvisionné par des ouvrages qui appartenait à un distributeur autre que Hydro One et qui, après acquisition du distributeur par Hydro One, désormais appartiennent à Hydro One et sont exploités par elle, le client étant maintenant approvisionné par Hydro One. (*Acquired Customer*)

Client à faible revenu admissible : Depuis le 1^{er} octobre 2011 :

- a) Client résidentiel dont le revenu familial avant impôts est égal ou inférieur au seuil de faible revenu avant impôt, tel que défini par Statistique Canada, plus 15 % pour prendre en compte le nombre de personnes dans la famille et la taille de la collectivité, et dont l'admissibilité est établie par un organisme de services sociaux ou un organisme gouvernemental; ou

- b) Client qui a été déclaré admissible à tout programme d'aide financière d'urgence qui est approuvé par la Commission de l'énergie de l'Ontario et qui est offert par Hydro One aux clients à faible revenu admissibles.

Le client demeure un client à faible revenu admissible pendant une période de deux (2) ans suivant la date à laquelle il est devenu admissible la première fois en tant que client à faible revenu. (*Eligible Low-Income Customer*)

Client alimenté par transfert de charge : Client qui reçoit des services de distribution au moyen d'un transfert de charge. (*Load Transfer Customer*)

Client en moyenne tension :

- a) Un distributeur intégré; ou
- b) Un client dont la charge est : a) triphasée; b) directement raccordée au réseau de distribution de Hydro One et alimentée à une tension située entre 44 kV et 13.8 kV incluse (le mot « directement » s'étendant aussi aux situations où Hydro One n'est pas propriétaire du transformateur local); et c) d'une puissance supérieure à 500 kW (puissance maximale mensuelle mesurée obtenue en faisant la moyenne des puissances mensuelles de l'année calendaire la plus récente, ou dont la puissance mensuelle moyenne projetée sur une période de 12 mois consécutifs est supérieure à 500 kW). (*Sub-Transmission Customer*)

Client facturé pour la puissance : Client non résidentiel qui a une puissance de pointe mensuelle moyenne égale ou supérieure à 50 kW au cours d'une période historique pouvant aller jusqu'à 36 mois, dont le compteur est relevé tous les mois et qui est facturé selon sa puissance active (kW) ou facturé à 90 % de sa puissance apparente (kVA), et pour sa consommation d'énergie (kWh). (*Demand-billed Customer*)

Client facturé pour l'énergie seulement : Client qui, du fait que sa puissance de pointe mensuelle moyenne a été inférieure à 50 kW au cours d'une période historique pouvant aller jusqu'à 36 mois, est facturé uniquement pour sa consommation d'énergie (kWh). (*Energy-billed Only Customer*)

Client résidentiel (*Residential Customer*) :

Service résidentiel (occupation permanente) - Cette classe tarifaire (ou catégorie de service) s'applique à l'habitation principale du client; elle peut couvrir d'autres bâtiments desservis par le même compteur, pourvu que ce ne soit pas des logements donnés en location.

Pour être classé client résidentiel occupant permanent, le client doit remplir tous les critères suivants :

- a) Le client déclare formellement à Hydro One que tant qu'il a le statut d'abonné au service résidentiel (occupation permanente) pour l'habitation désignée, il ne désignera pas une autre propriété comme résidence permanente aux fins de la classification tarifaire de Hydro One;
- b) Le client doit habiter dans cette résidence au moins quatre (4) jours de la semaine pendant huit (8) mois de l'année, et ne doit résider ailleurs pas plus de 3 jours par semaine pendant 8 mois;
- c) L'adresse de l'habitation désignée doit figurer sur des documents officiels du client, tels que le permis de conduire, la facture d'électricité, les factures de cartes de crédit, la facture de taxe foncière;
- d) Pour le client qui a le droit de voter aux élections ontariennes ou fédérales, l'adresse de l'habitation doit figurer sur la liste des électeurs sur laquelle il est inscrit.

Service résidentiel saisonnier – Client résidentiel dont la résidence ne remplit pas les critères d'occupation permanente. La résidence peut être un chalet ou un camp.

Code de l'électricité : Le code désigné dans le Règlement de l'Ontario 164/99. N'existe qu'en anglais, sous le titre *Electrical Safety Code*.

Code de règlement au détail : Le code établi par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) et en vigueur au moment pertinent, qui fixe notamment les obligations et les responsabilités des distributeurs en ce qui concerne l'arrangement financier entre détaillants et clients. Il permet aussi de suivre et de faciliter les transferts de clients d'un détaillant à un autre. Le code n'existe qu'en anglais, sous le titre *Retail Settlement Code*.

Code des réseaux de distribution : Le code établi par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) et en vigueur au moment pertinent, qui définit, entre autres, les obligations d'un distributeur en ce qui concerne les services et les conditions régissant les services offerts aux clients, aux autres distributeurs et aux détaillants d'électricité, et qui établit les normes d'exploitation techniques minimales pour les réseaux de distribution. Ce document n'existe qu'en anglais, sous le titre *Distribution System Code*.

Code du Service d'approvisionnement standard : Le code établi par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), et en vigueur au moment pertinent, qui, entre autres choses, fixe les conditions minimales qu'un distributeur doit respecter pour remplir son obligation de vendre de l'électricité, conformément à l'article 29 de la *Loi de 1998 sur l'électricité*, sauf s'il en est stipulé autrement dans son permis. Ce code n'existe qu'en anglais, sous le titre *Standard Supply Service Code*.

Code régissant les relations entre sociétés affiliées : Le code établi par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) et en vigueur au moment pertinent, qui, entre autres choses, établit les normes et les conditions régissant les relations entre les distributeurs et les transporteurs d'électricité et leurs sociétés affiliées respectives. Le code n'existe qu'en anglais, sous le titre *Affiliate Relationships Code*.

Coefficient de perte (pertes de distribution) : Le ou les coefficients que l'on multiplie par les charges mesurées de sorte que la somme du résultat et de la charge utilisée dans la multiplication représente la charge totale mesurée au(x) point(s) de raccordement au réseau de distribution.

Coefficient de rajustement selon le cycle de facturation : Aux fins du calcul du dépôt de garantie à percevoir, le coefficient appliqué au montant de la facture afin de normaliser ce montant par rapport à la longueur de la période de facturation augmentée de 45 jours. Autrement dit, une **facture mensuelle** est rajustée par un coefficient de rajustement de 2,5; et est rajustée par un coefficient de 1,5.

Collecteur de poteau : Dispositif d'une infrastructure de mesurage avancé qui sert aux communications avec le compteur et qui est installé sur un poteau appartenant au client. (*Pole-Mounted Collector*)

Collecteur de socle : Dispositif d'une infrastructure de mesurage avancé qui sert aux communications avec le compteur et qui est installé sur le socle de compteur du client. (*Socket-Mounted Collector*)

Compteur : Compteur faisant partie d'une infrastructure de mesurage avancé qui remplit les critères fonctionnels mentionnés dans le Règlement de l'Ontario 425/06 – Exigences et critères relatifs aux compteurs et aux systèmes et technologies de mesure (règlement en anglais seulement). (*Meter*)

Compteur à débranchement/rebranchement à distance : compteur qui peut être débranché et rebranché à distance. (*Remote Disconnect/Reconnect Meter*)

Compteur d'énergie : Compteur qui mesure la consommation d'énergie d'un client. (*Energy Meter*)

Compteur de puissance : Compteur qui mesure la puissance de pointe d'un client au cours d'une période précise. (*Demand Meter*)

Compteur par intervalles : Compteur qui mesure et enregistre la consommation d'électricité toutes les heures ou selon des sous-unités de l'heure. (*Interval Meter*)

Compteur par intervalles 4 quadrants : Compteur par intervalles qui enregistre l'électricité injectée dans le réseau de distribution et l'électricité consommée par le client. (*Four-Quadrant Interval Meter*)

Contrat de tarifs de rachat garantis (TRG) : Contrat signé entre la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) (autrefois entre l'Ontario Power Authority) et un producteur dans le cadre du Programme de tarifs de rachat garantis pour les microproductions intégrées. (*MicroFit Contract*)

Coût d'extension maximal pour une production renouvelable : Le coût tel que défini dans le Code des réseaux de distribution, sous l'appellation anglaise *Renewable Energy Expansion Cost Cap*.

Coûts effectivement engagés : Les coûts réels engagés par Hydro One, à ses tarifs standard, pour l'équipement, le matériel, les matériaux et la main-d'œuvre, auxquels sont ajoutés les frais généraux standard de Hydro One et l'intérêt couru sur ces frais. (*Actual Cost*)

Débrancher ou débranchement : Le fait de mettre hors tension des ouvrages de raccordement, ce qui entraîne la cessation des services de distribution offerts à un client. (*Disconnect or Disconnection*)

Délai de correction : Période donnée à une partie en défaut pour la correction d'un manquement à l'égard de dispositions d'une entente de raccordement. (*Cure Period*)

Demande de transfert de service : Demande visant le transfert de service à un détaillant et décrite dans le Code de règlement au détail. (*Service Transfer Request*).

Déplacement pour débranchement ou recouvrement : Déplacement effectué par un employé ou un mandataire de Hydro One à la propriété d'un client en défaut de paiement en vue de recouvrer le montant en souffrance ou de débrancher ou limiter l'alimentation électrique du client. (*Disconnect/Collect Trip*)

Détaillant : Personne qui vend de l'électricité à un consommateur. (*Retailer*)

Distribuer ou distribution : Dans le domaine de l'électricité, le fait d'acheminer l'électricité à des tensions de 50 kV ou moins. (*Distribute or Distribution*)

Distributeur : Personne qui possède ou exploite un réseau de distribution. (*Distributor*)

Distributeur acquis : Distributeur dont tout ou partie du réseau de distribution a été acheté par Hydro One, qui est désormais le propriétaire et l'exploitant de ce réseau. (*Acquired Distributor*)

Distributeur hôte : Distributeur qui fournit de l'électricité à un distributeur intégré. Dans le cadre des présentes Conditions de service, le distributeur hôte est Hydro One, sauf indication contraire. (*Host Distributor*)

Distributeur intégré ou société de distribution locale (SDL) intégrée : Distributeur qui est approvisionné en électricité par le distributeur hôte. Dans le cadre des présentes Conditions de service, un distributeur intégré peut être ou ne pas être un participant du marché de gros. (*Embedded Distributor or Embedded LDC*)

Données de mesurage ou de comptage : Données produites par un compteur, notamment les données relatives à la consommation électrique du client. (*Metering Data*)

Entente de raccordement : Entente conclue entre Hydro One et un (futur) client pour le raccordement de l'équipement de celui-ci au réseau de distribution; l'entente définit les conditions régissant le raccordement ainsi que la livraison et l'injection d'électricité par le point de raccordement. (*Connection Agreement*)

Entente de recouvrement des coûts en capital : Entente signée entre Hydro One et une personne raccordée à son réseau de distribution, qui décrit les travaux que doit effectuer Hydro One pour le raccordement du client, le coût des travaux, et toute contribution aux coûts en capital requise ou toute garantie de revenu exigée. Cette entente était auparavant connue sous le nom d'« entente de recouvrement des coûts de branchement ». (*Capital Cost Recovery Agreement*)

Entente relative aux coûts de raccordement : Entente signée entre Hydro One et un producteur pour le raccordement au réseau de distribution d'une petite, moyenne ou grosse production intégrée, cette entente devant être conclue selon les modalités décrites à l'article 6.2.18 du Code des réseaux de distribution. (*Connection Cost Agreement*)

Entité responsable des compteurs intelligents : La personne morale, la société en commandite, la société en nom collectif ou l'entité désignée conformément à l'article 53.7 de la *Loi de 1998 sur l'électricité* chargée d'exécuter les politiques du gouvernement se rapportant à son initiative des compteurs intelligents. (*Smart Metering Entity*)

Entrepreneur qualifié : Entrepreneur ayant les titres requis pour gérer les dangers électriques conformément aux exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario et de tous les règlements applicables découlant de cette loi, y compris le Règlement de l'Ontario 213/91 régissant les projets de construction. (*Qualified Contractor*)

Équipement du client : Tous les équipements électriques et mécaniques dont le client est propriétaire et qui servent à alimenter son habitation ou son entreprise. Ces équipements sont : le socle du compteur et les supports et ouvrages civils relatifs au branchement primaire et au branchement secondaire qui sont situés sur la propriété du client, ainsi que les transformateurs et le conducteur appartenant au client. L'équipement du client ne comprend pas les installations et équipements de Hydro One. (*Customer Equipment*)

Événement de force majeure : Événement qui est raisonnablement hors du contrôle d'une des parties à une entente et qui met celle-ci dans l'impossibilité de remplir une obligation; un tel événement peut être, notamment, mais sans s'y limiter, la grève, le lock-out et tout autre conflit de travail impliquant les employés de la partie; l'endommagement ou la destruction d'éléments, l'endommagement accidentel des ouvrages de la partie; l'incendie, l'explosion, la guerre, les actes pris en application de la loi par les autorités publiques, l'insurrection; les catastrophes naturelles, l'impossibilité d'obtenir des services essentiels ou l'impossibilité de transporter des matériaux, des produits ou du matériel en raison de l'effet d'événements semblables sur les fournisseurs ou les transporteurs de la partie. (*Force Majeure Event*)

Événement d'insolvabilité ou de dissolution : Toute situation suivante dans laquelle se trouve une partie à une entente : une ordonnance a été rendue ou une résolution a été prise en vue de la mise en faillite de la partie ou la mise en liquidation de ses activités; ou toute procédure de dissolution ou de liquidation engagée par ou à l'encontre d'une partie, notamment une procédure de faillite ou d'insolvabilité. (*Insolvency/Dissolution Event*)

Exigences techniques aux fins d'interconnexion : Exigences énoncées dans :

- a) le document de Hydro One intitulé *Interconnection Requirements for Distributed Generation for Single Phase DG – 10 kW or less and Three Phase – less than 30 kW*, qui s'applique aux installations de microproduction intégrées et aux petites installations de production intégrées d'une puissance nominale inférieure à 30 kW; et
- b) le document de Hydro One intitulé *Distributed Generation Technical Interconnection Requirements for Generators Connecting to Hydro One's Distribution System*, qui s'applique à toutes les installations de production autres que celles assujetties au document mentionné en (a) ci-dessus. (*Technical Interconnection Requirements*)

Extension de réseau : Situation où Hydro One est obligée de construire de nouvelles installations sur son réseau de distribution principal ou d'accroître la puissance des installations et équipements existants de son réseau de distribution en vue de pouvoir raccorder un ou plusieurs clients particuliers ou de répondre aux besoins de capacité accrue de clients. (*Expansion*)

Facture consolidée du détaillant : Facture ou facturation telle qu'elle est définie dans le Code de règlement au détail. (*Retailer Consolidated Billing*)

Facture consolidée du distributeur : Facture ou facturation telle qu'elle est définie dans le Code de règlement au détail. (*Distributor Consolidated Billing*)

Facture mensuelle : Facture établie selon un cycle de facturation approximatif de 30 jours, non nécessairement aligné sur un mois calendaire. (*Monthly Billing*)

Facture trimestrielle : Facture établie selon un cycle de facturation approximatif de 90 jours, non nécessairement aligné sur un trimestre calendaire. (*Quarterly Billing*)

Fin de vie utile : État d'un équipement :

1. a) dont les capacités de fonctionnement initiales sont (ou seront selon les attentes) substantiellement réduites; et
b) qui exige, en vue de rétablir ses capacités de fonctionnement initiales, une rénovation ou le remplacement par un équipement neuf dont les coûts dépassent le coût d'autres solutions viables; ou
2. dont les capacités de fonctionnement initiales ne sont pas conformes aux nouvelles exigences ou spécifications physiques. (*End of Life*)

Fournisseur autorisé de services de comptage : Personne qui est enregistrée auprès de Mesures Canada et de la SIERE pour offrir les services suivants : fourniture, installation, commande, enregistrement, entretien, réparation, remplacement, inspection et essai d'installations de mesurage. (*Registered Meter Service Provider*)

Génératrice de secours : Installation de production d'électricité qui est dotée d'un commutateur de transfert visant à l'isoler du réseau de distribution. (*Emergency Backup Generation Facility*)

Grille tarifaire réglementée (GTR) : Grille de tarifs établie par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) pour la vente au détail d'électricité aux consommateurs admissibles, tels que définis par les règlements pris en application de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Les prix réglementés sont utilisés pour la tarification par paliers ou pour la tarification selon l'heure de consommation. (*Regulated Price Plan (RPP)*)

Grosse installation de production intégrée ou **grosse production intégrée** : Installation de production intégrée ayant une puissance nominale de plus de 10 MW. (*Large Embedded Generation Facility*)

Horizon de raccordement fixé pour le client : Période de 5 ans commençant à la date de mise sous tension d'une extension de réseau. (*Customer Connection Horizon*)

Installation de distribution : Tous les équipements et réseaux électriques de distribution utilisés pour l'acheminement de l'électricité à partir d'une installation de transport vers un ou plusieurs clients utilisateurs finals. Une installation de distribution comprend ordinairement une ligne de distribution, parfois un poste de distribution, ainsi qu'une ligne de distribution secondaire, mais aussi les appareils de régulation des tensions, les appareils de protection contre les surintensités et l'installation de mesurage. Dans les présentes Conditions de service, l'expression « installation de distribution » signifie une installation de distribution appartenant à Hydro One, sauf indication contraire. (*Distribution Facility*)

Installations de distribution existantes (parcs résidentiels) : Les installations de distribution qui appartiennent à Hydro One et qui sont situées dans les limites d'un parc résidentiel de **maisons mobiles**, d'un parc de **maisons de communauté de terrains à bail**, d'un parc de caravanes ou d'un terrain de camping. (*Existing Park Facilities*)

Installation de mesurage : Le compteur et, si l'installation en est munie, les transformateurs de mesure, le câblage, les conducteurs d'essai, les fusibles, les lampes, les alarmes de perte de tension, les compteurs ou appareils de mesure, les appareils d'enregistrement des données, le matériel de télécommunications et les mécanismes de transmission des données installés au-delà du point de comptage, tout cet équipement servant à mesurer l'électricité, à fournir l'accès à distance aux données enregistrées et à surveiller l'état de l'équipement installé, peu importe que ledit équipement soit situé ou non tout près du compteur. L'installation de mesurage comporte aussi, le cas échéant, le **collecteur de socle** ou le **collecteur de poteau**, et tout autre matériel requis pour l'installation de mesurage. (*Meter Installation*)

Installation de mesurage complexe : Installation de mesurage qui peut renfermer des transformateurs de mesure, des blocs d'essai, des enregistreurs, des doubleurs d'impulsions et plusieurs compteurs. (*Complex Metering Installation*)

Installation de microproduction intégrée ou **microproduction intégrée** : Installation de production intégrée ayant une puissance nominale de 10 kW ou moins. (*Micro-Embedded Generation Facility*)

Installation de microproduction TRG ou **microproduction TRG** ou **producteur MicroFIT** : Installation de microproduction intégrée qui a signé un contrat de tarifs de rachat garantis (TRG). (*MicroFIT Generation Facility*)

Installation de production : Installation destinée à produire de l'électricité ou à fournir des services auxiliaires autres que les services auxiliaires fournis par les transporteurs ou les distributeurs d'électricité dans le cadre de l'exploitation de leurs réseaux respectifs; l'installation se compose de structures, d'équipements et d'autres matériels. (*Generation Facility*)

Installation de production avec arrangement de facturation nette : Installation de production intégrée qui remplit les exigences énoncées au Règlement de l'Ontario 541/05 intitulé « Net Metering » (Facturation nette), pris en vertu de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. (*Net Metered Generation Facility*)

Installation de production d'énergie renouvelable : Une installation telle que définie dans la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. (*Renewable Energy Generation Facility*)

Installation de production de remplacement de la charge : Installation de production intégrée qui, en tout temps, produit de l'électricité exclusivement en vue de la consommer sur place. (*Load Displacement Generation Facility*)

Installation de production intégrée ou **production intégrée** : Installation de production qui est directement raccordée à un réseau de distribution et non au réseau géré par la SIERE. Cette expression a aussi le sens élargi que lui donne l'article 1.9 du Code des réseaux de distribution. (*Embedded Generation Facility*)

Installation de stockage d'énergie : Appareil ou installation qui accumule de l'énergie en vue d'une utilisation ultérieure et qui est raccordée au réseau de distribution. (*Energy Storage Facility*)

Installation moyenne de production intégrée : Installation de production intégrée d'une puissance nominale de 10 MW ou moins et :

- a) dont la puissance réelle est supérieure à 500 kW dans le cas d'une installation raccordée à une ligne de moins de 15 kV; ou
- b) dont la puissance réelle est supérieure à un (1) MW dans le cas d'une installation raccordée à une ligne de 15 kV ou plus. (*Mid-Size Embedded Generation Facility*)

Installations et équipements acquis : Les installations de mesurage, les fils, les poteaux, les câbles, les transformateurs et tous autres équipements, appareils ou structures utilisés pour la distribution d'électricité qui antérieurement appartenaient à un autre distributeur et qui désormais appartiennent à Hydro One. (*Acquired Facilities and Equipment*)

Installations et équipements de Hydro One : Les installations de mesurage, les fils électriques, les poteaux, les câbles, les transformateurs et tous autres équipements, appareils ou structures utilisés pour la distribution d'électricité. (*Hydro One Facilities and Equipment*)

Installations non mesurées : Installations électriques dont la consommation n'est pas mesurée et dont la facturation est basée sur une estimation de la consommation. Aussi appelées « charges (dispersées) non mesurées ». (*Unmetered Loads*)

Jours fériés : Les jours désignés de temps à autre par Hydro One. Sauf indication contraire, ces jours fériés sont : le Jour de l'An; le Jour de la Famille; le Vendredi Saint; le Lundi de Pâques; la Fête de

Victoria; la Fête du Canada; le Congé civique (Ontario); la Fête du Travail; le Jour de l'Action de Grâce; le jour de Noël; et le lendemain de Noël. (*Public Holidays*)

Ligne commune : Portion de ligne, située sur une propriété privée, dont Hydro One est propriétaire et qui est utilisée pour desservir plus d'un client. (*Common Line*)

Limiteur de puissance : Dispositif servant à limiter la quantité d'électricité livrée à une propriété. Des interrupteurs de puissance peuvent aussi être utilisés pour interrompre l'approvisionnement. Ces dispositifs sont typiquement utilisés dans le cadre d'activités de recouvrement. (*Load Controller*)

Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario : L.O. 1998, chap. 15, soit l'Annexe B de la *Loi sur la concurrence dans le secteur de l'énergie*. (*Ontario Energy Board Act*)

Loi de 1998 sur l'électricité : L.O. 1998, chapitre 15, soit l'Annexe A de la *Loi de 1998 sur la concurrence dans le secteur de l'énergie*. (*Electricity Act*)

Lois et réglementations applicables : Toute loi ou réglementation applicable, notamment les lois, les règlements et les codes environnementaux, les exigences en matière de permis, les traités, directives, règles et règlements, protocoles, politiques, règlements municipaux, ordres et ordonnances, injonctions, décisions, jugements, ou décrets, exigences ou décisions rendus ou pris par un gouvernement ou un service gouvernemental, une commission, un conseil, une instance judiciaire ou tout autre organisme connexe. (*Applicable Laws*)

Maison de communauté de terrains à bail : Habitation constituant une construction permanente et dont le propriétaire loue le terrain servant ou destiné à servir d'emplacement pour l'habitation. Est toutefois exclue de la présente définition une maison mobile. (*Land Lease Community Home*)

Maison mobile : Habitation destinée à pouvoir être déplacée, et construite ou fabriquée de façon à servir de résidence permanente à une ou plusieurs personnes. Cette définition n'inclut pas les roulottes, les caravanes, les tentes-remorques et toute autre remorque du genre. (*Mobile Home*)

Manquement : Manquement à des obligations financières ou non financières. (*Event of Default*)

Manquement à des obligations financières : Défaut par une partie à l'entente de raccordement de payer une somme à l'autre partie à la date d'échéance, notamment défaut d'indemniser l'autre partie de pertes ou de dommages conformément à l'entente, ou défaut de payer les montants dus à l'autre partie, conformément à l'entente de raccordement, par suite d'un règlement ou d'une résolution de différends. (*Financial Default*)

Manquement à des obligations non financières : En ce qui concerne une partie à une entente,

- a) Tout manquement à l'entente de raccordement, autre qu'un manquement d'ordre financier;
- b) Le permis (le cas échéant) est suspendu, retiré ou révoqué, ou expire sans être remplacé; ou
- c) Un **événement d'insolvabilité ou de dissolution** survient relativement à la partie. (*Non-financial Default*)

Manuel des tarifs de distribution d'électricité : Le document établi par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) qui définit les mécanismes réglementaires qui s'appliqueront pour l'établissement des tarifs de distribution. Ce document n'existe qu'en anglais, sous le titre *Electricity Distribution Rate Handbook*.

Mesures Canada : Organisme de service spécial établi en août 1996 en vertu de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz (Canada)*. (*Measurement Canada*)

Microproduction TRG ou installation de microproduction TRG ou producteur TRG : Installation de microproduction intégrée qui a signé un contrat de tarifs de rachat garantis (TRG). (*MicroFIT Generation Facility*)

Monophasé : Système qui fournit de l'électricité en courant alternatif à une seule phase. (*Single Phase*)

Normes de distribution : Les normes de distribution de Hydro One. (*Distribution Standards*)

Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) : Personne ou organisme que les règlements de la *Loi de 1998 sur l'électricité* désignent en tant qu'Office de la sécurité des installations électriques. (*Electrical Safety Authority*)

Ouvrages de raccordement : La partie du réseau de distribution servant à raccorder un client au réseau de distribution principal existant; plus précisément, les ouvrages qui sont situés entre le point de raccordement sur le réseau de distribution principal et le point limite de propriété des ouvrages. (*Connection Assets*)

Participant du marché : Personne qui, conformément aux règles du marché, est autorisée à participer aux marchés administrés par la SIERE ou à faire acheminer l'électricité par le réseau géré par la SIERE, ou à y injecter ou à y soutirer de l'électricité. (*Market Participant*)

Participant du marché de gros : Personne qui vend ou achète de l'électricité et des services auxiliaires par l'entremise des marchés administrés par la SIERE. (*Wholesale Market Participant*)

Pertes d'énergie non imputables : Les pertes d'énergie qui ne sont pas des **pertes de distribution**. Ce sont, par exemple, des pertes dues à des erreurs de mesurage, à des erreurs dans l'estimation des pertes de distribution, à des erreurs de facturation non imputables, ou à des détournements d'énergie. (*Unaccounted for Energy*)

Pertes de distribution : Pertes d'énergie résultant de l'interaction de caractéristiques intrinsèques du réseau de distribution, telles que la résistance électrique avec les tensions du réseau et les flux de courant. (*Distribution Losses*)

Pertes totales : La somme des pertes de distribution et des **pertes d'énergie non imputables**. (*Total Losses*)

Petite installation de production intégrée ou **petite production intégrée** : Installation de production intégrée autre qu'une microproduction, dont la puissance nominale est : a) de 500 kW ou moins dans le cas d'une installation raccordée à une ligne de moins de 15 kV; b) d'un (1) MW dans le cas d'une installation raccordée à une ligne de 15 kV ou plus. (*Small Embedded Generation Facility*)

Plafond des coûts d'extension prévu pour les productions d'énergie renouvelable : Plafond des coûts d'extension tel que défini au Code des réseaux de distribution. (*Renewable Energy Expansion Cost Cap*)

Point commun de couplage (PCC) ou **Point de raccordement** : En ce qui concerne une installation de production intégrée, le point de raccordement où l'électricité produite par l'installation est injectée dans le réseau de distribution. (*Point of Common Coupling or Point of Supply*)

Point de raccordement ou **Point commun de couplage (PCC)** : En ce qui concerne une installation de production intégrée, le point de raccordement où l'électricité produite par l'installation est injectée dans le réseau de distribution. (*Point of Supply or Point of Common Coupling*)

Point limite d'exploitation : Emplacement physique auquel se termine la responsabilité de Hydro One en ce qui concerne l'exploitation de l'équipement de distribution, y compris des ouvrages de raccordement, et au-delà duquel commence la responsabilité du client. (*Operational Demarcation Point*)

Point limite de propriété : Emplacement physique auquel Hydro One cesse d'être propriétaire de l'équipement de distribution, y compris des ouvrages de raccordement, et au-delà duquel le client en devient le propriétaire. (*Ownership Demarcation Point*)

Pratiques usuelles de l'industrie : Les pratiques, méthodes et mesures adoptées ou approuvées par une grande partie du secteur de l'électricité nord-américain pendant la période de référence, ou les pratiques, méthodes et mesures qui, dans l'exercice d'un jugement raisonnable à la lumière des faits connus au moment où la décision a été prise, auraient pu permettre d'atteindre le résultat souhaité à un

coût raisonnable en accord avec les pratiques usuelles en matière de commerce, de fiabilité, de sécurité et de rapidité. Les pratiques usuelles de l'industrie ne se limitent pas aux seules pratiques, méthodes ou mesures optimales, mais désignent aussi les pratiques, méthodes et mesures qui sont généralement acceptées en Amérique du Nord. (*Good Utility Practice*)

Producteur : Personne qui possède ou exploite une installation de production. (*Generator*)

Producteur intégré : Producteur dont l'installation de production est raccordée au réseau de distribution. (*Embedded Generator*)

Production en remplacement de la charge : En ce qui concerne une installation de production d'électricité qui est raccordée en aval (côté client) du point limite de propriété des ouvrages, l'électricité produite par l'installation qui est consommée ou destinée à être consommée exclusivement par le client pour ses propres besoins. (*Load Displacement*)

Production intégrée ou installation de production intégrée : Installation de production qui est directement raccordée à un réseau de distribution et non au réseau géré par la SIERE. Cette expression a aussi le sens élargi que lui donne l'article 1.9 du Code des réseaux de distribution. (*Embedded Generation Facility*)

Produire : En ce qui concerne l'électricité, produire de l'électricité ou fournir des services connexes à la production électrique, donc des services autres que les services connexes fournis par les transporteurs ou les distributeurs d'électricité dans le cadre de l'exploitation de leurs réseaux respectifs. (*Generate or Generating*)

Programme d'offres standard – Couvre plusieurs programmes mis en place par l'ancien Office de l'électricité de l'Ontario (Ontario Power Authority) – qui a fusionné avec la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE); ces programmes visent à encourager et à promouvoir l'utilisation accrue de sources d'énergie renouvelables, comme l'éolien, l'hydraulique, la biomasse, et le solaire, auprès de petites installations de production qui seraient raccordées à un réseau de distribution de l'Ontario.

Pour une liste des programmes d'offres standard courants, consulter le site au lien suivant : <http://www.ieso.ca/Pages/Participate/Generation-Procurement/default.aspx>. (*Standard Offer Program*)

Propriété privée ou domaine privé : Propriété appartenant au client ou à un tiers. (*Private Property*)

Propriété résidentielle à logements multiples ou immeuble à logements multiples : Immeuble comportant deux logements séparés ou plus. Ne sont pas inclus dans cette définition les immeubles utilisés pour une occupation de courte durée, tels que les hôtels, les motels, etc. (*Multiple Residential Properties*)

Propriété riveraine du réseau de distribution : La propriété (bâtiment ou parcelle de terrain) du client qui est attenante à la réserve routière dans laquelle Hydro One possède des installations et équipements ayant les tensions et les puissances appropriées. (*Building that Lies Along*)

Puissance historique : Voir la définition au [paragraphe 2.1.9 C.](#) (*Historical Capacity*)

Raccordement : Le fait d'installer et de mettre sous tension des ouvrages de raccordement en vue de livrer l'électricité à un client. (*Connection*)

Raccordement simple : La partie des travaux de raccordement pour un client dont le coût ne sera pas facturé au client mais que Hydro One recouvrera dans le cadre de ses besoins en revenu, comme le prévoit les articles 3.1.4 et 3.1.5 du Code des réseaux de distribution. Les travaux et éléments fournis par Hydro One dans le cadre d'un raccordement simple sont indiqués à l'[article 2.1.1](#) des présentes Conditions de service. (*Basic Connection*)

Rajustement pour pertes au transformateur : Le montant imputé au compte du client pour rectifier des frais facturés pour les pertes d'énergie. Un client en moyenne tension a droit à un rajustement pour

pertes au transformateur si son compteur est situé du côté secondaire du transformateur. (*Transformer Loss Adjustment*)

Règles du marché : les règles établies aux termes de l'article 32 de la *Loi de 1998 sur l'électricité*. (*Market Rules*)

Remise en amont relative au réseau de transport : Montant à rembourser à tout client initial ayant payé une contribution relativement à des travaux antérieurement ou couramment effectués, aux frais du client initial, sur le réseau de transport de Hydro One lorsque les ouvrages ainsi réalisés bénéficient par la suite à des clients futurs, y compris à des installations de production intégrées, que Hydro One raccorde à son réseau de distribution dans les cinq (5) ans suivant la date de mise en service des ouvrages. Hydro One détermine la remise en amont relative au réseau de transport en prenant en compte divers facteurs, tels que la puissance nominale relative du client initial et celle du ou des clients se raccordant par la suite au réseau de distribution. (*Upstream Transmission Rebate*)

Remise pour pertes au transformateur : Le montant imputé au compte du client pour indemniser le client relativement à des pertes d'énergie projetées. Un abonné du Service général a droit à la remise pour pertes au transformateur si son compteur est situé du côté primaire du transformateur. (*Transformer Loss Allowance*)

Remplacement de la charge : Pour une installation de production qui est raccordée du côté charge (client) du point limite de propriété des ouvrages, le fait de produire de l'électricité qui est ou sera utilisée exclusivement pour couvrir la consommation du client. (*Load Displacement*)

Renseignement personnel : Tout renseignement factuel ou subjectif, consigné ou non, concernant une personne identifiable, par exemple : l'âge, le nom, les numéros d'identification, le revenu, l'origine ethnique, le type sanguin, les opinions, les évaluations, les commentaires, le statut social ou les actions disciplinaires prises à son encontre. Ne sont pas des renseignements personnels : le nom, le titre ni l'adresse ou le numéro de téléphone d'une personne employée au sein d'une organisation. (*Personal Information*)

Réseau d'électricité : L'ensemble du réseau d'électricité avec toutes les installations qui y sont raccordées. (*Electricity System*)

Réseau de distribution : Le réseau de distribution de Hydro One, c'est-à-dire les structures, les équipements et les matériels destinés à la distribution de l'électricité. Il se compose du réseau de distribution principal qui peut alimenter un grand nombre de clients et des ouvrages de raccordement servant à raccorder un client au réseau principal. (*Distribution System*)

Réseau de moyenne tension : Réseau de distribution qui achemine l'électricité à des tensions supérieures à 13 kV, 3 fils, mais inférieures à 50 kV, 3 fils. (*Sub-Transmission System*)

Réseau géré par la SIERE : Le réseau de transport dont la SIERE a, conformément à des accords, le pouvoir de diriger directement. (*IESO Controlled Grid*)

Réseau intelligent : Les systèmes et équipements perfectionnés d'échange d'information décrits au paragraphe (1.3) de la *Loi de 1998 sur l'électricité*. (*Smart Grid*)

Résistance de mise à la terre du neutre : Résistance qui a été installée entre le neutre du transformateur et le sol. (*Neutral Ground Resistor (NGR)*)

Service d'approvisionnement standard : Le service approuvé par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), et en vigueur au moment pertinent, qu'un distributeur est obligé de fournir, conformément à l'article 29 de la *Loi de 1998 sur l'électricité*. (*Standard Supply Service*)

Service de gestion des remboursements : Service offert avant l'entrée en vigueur du Code des réseaux de distribution aux nouveaux clients nécessitant une extension de réseau pour leur raccordement au réseau de distribution, pour laquelle ils devaient payer tous les coûts relatifs à la construction de l'extension de ligne. Dans le cadre de ce service, Hydro One, moyennant des honoraires, surveillait les nouveaux raccordements effectués sur la ligne en vue de percevoir auprès de tout nouveau

client se raccordant par la suite à l'extension de ligne une juste part des coûts payés par le premier client et de gérer le remboursement du payeur d'origine ou du propriétaire foncier courant. Ce service était fourni pour des périodes de cinq (5) ans, que le client pouvait renouveler contre paiement d'honoraires supplémentaires. Si le client nécessitant une extension de réseau ne choisissait pas le Service de gestion des remboursements, il n'avait droit à aucun remboursement si de nouveaux clients venaient se raccorder sur l'extension de ligne. Ce service n'est plus offert aux nouveaux clients nécessitant une extension de réseau pour leur raccordement. (*Refund Administration Service*)

Service général : Classe tarifaire qui s'applique à tout service qui n'entre pas dans les catégories de service ou d'abonnés suivantes : Résidentiel à occupation permanente ou Résidentiel saisonnier, Moyenne tension, Éclairage type Sentinelle, Éclairage public, Producteur MicroFIT (ou microproduction avec contrat de tarifs de rachat garantis), Production distribuée (producteurs intégrés). Généralement, les abonnés du Service général sont des entreprises commerciales ou industrielles, des établissements d'enseignement, des édifices gouvernementaux, administratifs ou de services auxiliaires, mais aussi des bâtiments que les propriétaires affectent à différents usages, ou des immeubles à logements multiples à l'exclusion des bâtiments résidentiels abritant jusqu'à 4 logements. (*General Service*)

Service mesuré du côté primaire : Service ou branchement dont le point de mesurage est raccordé au réseau de distribution primaire de Hydro One; (autrement dit, le point de mesurage est situé sur le côté primaire du transformateur de distribution). (*Primary Metered Service*)

Service mesuré du côté secondaire : Service ou branchement dont le point de mesurage est situé sur le côté secondaire du transformateur de distribution. (*Secondary Metered Service*)

Service primaire : Installation électrique raccordée directement au réseau primaire de Hydro One. Le client est propriétaire de tous les conducteurs, supports et ouvrages civils situés sur sa propriété. (*Primary Service*)

Service secondaire : Installation électrique raccordée du côté basse tension (côté secondaire) du transformateur de Hydro One situé sur le réseau de distribution. Il se peut que Hydro One soit propriétaire du conducteur, mais le client est toujours propriétaire de tous les supports et ouvrages civils situés sur sa propriété. (*Secondary Service*)

Services de distribution : Les services se rapportant à la distribution de l'électricité et les services que les distributeurs sont tenus d'offrir, sur les instructions de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), pour lesquels un tarif ou une redevance ont été approuvés par la CEO en vertu de l'article 78 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. (*Distribution Services*)

Services de mesurage : Installation, essai, relevé et entretien des compteurs. (*Metering Services*)

Services de validation, d'estimation et de modification (VEE) des données : le processus consistant à valider, estimer et modifier des données de compteur brutes pour produire des données de mesurage définitives ou reproduire des données de mesurage manquantes aux fins de règlement. (*Validating, Estimating and Editing or VEE*)

SIERE : La Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité établie en vertu de la *Loi de 1998 sur l'électricité*. (*IESO*)

Société de distribution locale (SDL) : Distributeur d'électricité qui détient un permis de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO). (*Local Distribution Company*)

Tarif : Tout tarif, tous frais facturés ou toute autre contrepartie pécuniaire, notamment les pénalités pour paiement en retard. (*Rate*)

Tension d'utilisation : la plus haute tension à laquelle un client consomme ou distribue de l'électricité sur sa propriété. (*Utilization Voltage*)

Transfert de charge : Alimentation du point de raccordement d'un distributeur par l'entremise du réseau de distribution d'un autre distributeur lorsque ce point de raccordement n'est pas un point de fourniture en gros ou de vente en bloc d'électricité. (*Load Transfer*).

Triphasé : Système de trois tensions sinusoïdales qui sont déphasées entre elles de 120 °. (*Three Phase*)

Urgence ou **situation d'urgence** : Tout état anormal d'un réseau de distribution qui exige des mesures correctives en vue de prévenir ou de limiter la perte du réseau ou de l'approvisionnement électrique et qui pourrait compromettre la fiabilité du réseau d'électricité. (*Emergency*)

Valeur actualisée : Valeur courante d'un montant d'argent futur. (*Present Value*)

Vendre au détail : En ce qui concerne le secteur de l'électricité :

- a) Vendre ou offrir de vendre de l'électricité à un client;
- b) Agir à titre d'agent ou de courtier pour le compte d'un détaillant en vue de vendre ou d'offrir à la vente de l'électricité; ou
- c) Agir ou offrir d'agir à titre d'agent ou de courtier pour le compte d'un client en vue de vendre ou d'offrir à la vente de l'électricité. (*Retail*)

Zone de faible densité (R2) : Région autre qu'une zone urbaine ou une zone de moyenne densité. (*Low Density Zone*)

Zone de densité urbaine (UR) : Zone peuplée de 3 000 clients ou plus, où la densité linéaire (sur la ligne de distribution) est d'au moins 60 clients au kilomètre. Toutes les catégories d'abonnés sont prises en compte dans le calcul de la densité. (*Urban Density Zone*)

Zone de moyenne densité (R1) : Zone regroupant 100 clients ou plus, où la densité linéaire (sur la ligne d'électricité) est d'au moins 15 clients au kilomètre. Toutes les catégories d'abonnés sont prises en compte dans le calcul de la densité. (*Medium Density Zone*)

UNITÉS DE MESURE

A	ampère (mesure de l'intensité nominale)
kcmil	millier de mils circulaires (calibre des conducteurs) [MCM en anglais]
kW	kilowatt (mesure de la puissance réelle ou active)
kWh	kilowattheure (mesure de l'énergie consommée)
V ou kV	volt ou kilovolt (mesure de la tension)
VA ou kVA	voltampère ou kilovoltampère (mesure de la puissance apparente)
VAR ou kVAR	voltampère réactif ou kilovoltampère réactif (mesure de l'énergie réactive)
kVARh	kilovoltampère réactif par heure (mesure de l'énergie réactive)