

CONDITIONS DE SERVICE

Hydro One Networks Inc. Pour les clients du réseau de

Date d'entrée en vigueur : 1^{er} mai 2026



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 exigences et les services 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 exigences et les services qui sont particuliers à chaque catégorie de clients. Ce chapitre couvre, par exemple, le mesurage, les exigences de branchement du client, le point limite et les contrats spéciaux.

D'autres chapitres du présent document comprennent le glossaire de termes et les 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	9
1.1 Identification du distributeur et territoire desservi.....	9
1.2 Lois, règlements, permis et codes connexes	10
1.3 Interprétation	11
1.4 Modifications	12
1.5 Coordonnées contact	13
1.6 Droits et obligations du client	14
1.6.1 Exactitude des renseignements	14
1.6.2 Fourniture d'un emplacement et d'un accès à la propriété	14
1.6.3 Équipement et ouvrages civils du client	14
1.6.4 Débranchement temporaire	15
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	16
1.6.7 Essai de la charge du client	16
1.6.8 Équipement de réenclenchement automatique.....	16
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 à la suite d'une acquisition.....	17
1.6.12 Gestion de la végétation	17
1.7 Droits de Hydro One en tant que distributeur	19
1.7.1 Accès à la propriété du client.....	19
1.7.2 Gestion de la végétation	19
1.7.3 Possibilité de transférer des paiements en souffrance d'un compte à un autre	19
1.8 Différends et plaintes	20
1.9 Responsabilité	21
1.10 Événements de force majeure	22
CHAPITRE 2 – ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION : CONDITIONS GÉNÉRALES	23
2.1 Raccordements	23
2.1 Raccordements	24
2.1.1 Raccordement d'une propriété riveraine du réseau de distribution.....	27
2.1.2 Raccordement nécessitant une extension de réseau / Offre de raccordement	29
2.1.3 Refus de raccordement.....	36
2.1.4 Inspections avant le raccordement.....	37

2.1.5	Déplacement d'installations et équipements de Hydro One.....	37
2.1.6	Servitudes.....	37
2.1.7	Contrats.....	38
2.1.8	Contournement des installations de distribution de Hydro One.....	41
2.1.9	Capacité de charge d'une installation de distribution	42
2.1.10	Responsabilité des coûts pour des investissements dans des installations de transport ..	44
2.2	Débranchement/Limitation de la puissance	46
2.2.1	Débranchement ou installation d'un limiteur de puissance pour raison de non-paiement 46	
2.2.2	Difficulté d'accéder au compteur situé sur la propriété du client.....	47
2.2.3	Débranchement pour des raisons autres que le non-paiement.....	48
2.2.4	Débranchement immédiat sans préavis	48
2.2.5	Responsabilité en cas de débranchement	48
2.2.6	Rétablissement du service après débranchement.....	48
2.2.7	Utilisation non autorisée d'énergie	49
2.2.8	Ouverture d'un compte frauduleux.....	49
2.2.9	Annulation du service d'électricité	49
2.3	Cheminement de l'électricité	50
2.3.1	Limitations concernant la garantie d'approvisionnement.....	50
2.3.2	Qualité de l'alimentation électrique.....	50
2.3.3	Perturbations électriques	54
2.3.4	Tensions standard disponibles.....	55
2.3.5	Lignes directrices concernant les tensions	56
2.3.6	Génératrices de secours.....	57
2.3.7	Installation de mesurage et relevé du compteur.....	57
2.4	Tarifs et frais	64
2.4.1	Raccordement au réseau	64
2.4.2	Approvisionnement en électricité	65
2.4.3	Dépôts de garantie.....	66
2.4.4	Facturation.....	70
2.4.5	Facturation de la charge brute.....	73
2.4.6	Paievements 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.....	80
3.1.2	Service résidentiel acquis.....	81
3.1.3	Service résidentiel pour les villes de Peterborough et d’Orillia.....	81
3.1.4	Protection des tarifs dans les régions rurales ou éloignées	81
3.1.5	Frais de raccordement et de mise à niveau	81
3.1.6	Point limite de propriété et point limite d’exploitation	82
3.1.7	Service résidentiel – Exigences techniques.....	82
3.1.8	Service résidentiel triphasé – Exigences techniques	83
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	85
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
3.4.1	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	95
3.4.5	Principes généraux d’exploitation, responsabilité des coûts des dommages et conséquences d’une production excédentaire.....	95
3.4.6	Plan de maintenances programmées	96
3.4.7	Obligation de déclarer	96
3.4.8	Modifications après le raccordement.....	96
3.4.9	Débranchement d’une production décentralisée.....	97
3.4.10	Délais de correction pour manquement à des obligations – Entente de raccordement pour une petite ou moyenne production décentralisée	98
3.4.11	Tarifcation et règlement	99
3.5	Participants du marché de gros intégrés.....	101

3.5.1	Propriétaires de production décentralisée participant au marché intégré	101
3.6	Distributeurs intégrés	102
3.7	Installations non mesurées	103
3.7.1	Conditions générales régissant les installations non mesurées	103
3.7.2	Types d'installations non mesurées.....	103
3.7.3	Exigences relatives au raccordement d'installations non mesurées	105
CHAPITRE 4 – GLOSSAIRE		106

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 « Entente de recouvrement des coûts de raccordement »)
- 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 d'installations de production intégrées d'une puissance nominale > 12 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 — APERÇU DU RACCORDEMENT D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION DÉCENTRALISÉE

- 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
Téledéclenchement / 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 du 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 de maisons mobiles existants, communautés de terrains à bail, parcs de caravanes et terrains de camping (« parcs »)

ANNEXE G – EXIGENCES DE RACCORDEMENT D'ÉQUIPEMENT DE RECHARGE POUR VÉHICULES ÉLECTRIQUES SPÉCIFIQUES AU DISTRIBUTEUR

- A. Demande de raccordement
- B. Raccordement simple pour les clients non résidentiels
- C. Offre de raccordement
- D. Contribution aux coûts en capital
- E. Travaux dans le cadre du choix par le client d'une offre tierce
- F. Versement d'un acompte sur les coûts d'extension de réseau
- G. Entente de raccordement ou autre entente
- H. Conditions de service applicables au raccordement d'un nouveau service

RÉFÉRENCES

1. **Loi de 1998 sur l'électricité, L.O. 1998, chap. 15, annexe A –**
<http://www.ontario.ca/laws/statute/98e15>
2. **Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario, L.O. 1998, chap. 15, annexe B –**
<http://www.ontario.ca/laws/statute/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. **Electrical Safety Authority** (Office de la sécurité des installations électriques) – **Landscaping and Tree Trimming Guidelines** (Lignes directrices sur les aménagements paysagers et l'élagage)
<http://www.esasafe.com/powerlinesafety/at-home-and-play/landscaping-and-trimming/>
7. **Exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion pour la production décentralisée** <https://www.hydroone.com/business-services/generators/technical-requirements>
8. **Exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion pour la production décentralisée**
<https://www.hydroone.com/business-services/generators/technical-requirements>

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, 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.

CHAPITRE 1 – INTRODUCTION

1.2 Lois, règlements, permis et codes connexes

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.

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.
5. Le mot « notamment » implique la notion « sans toutefois s'y limiter »;
6. 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.
7. L'expression « Hydro One peut » signifie que Hydro One décide à sa seule discrétion.
8. 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;
9. Les périodes 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);
10. La mention du mot « jour » fait référence à la période commençant à 0 h (minuit) et se terminant 24 heures plus tard; un jour ne comprend pas les week-ends ni les jours fériés;
11. Tout document ou disposition mentionnés dans les présentes Conditions de service renvoie également à toute version modifiée ou nouvelle de ce document ou de cette disposition;
12. 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 propriétaire d'installation 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.

La révision des Conditions de service d'Hydro One du 27 mai 2024 (ci-après dénommée « **Révision de mai 2024** ») comprend des modifications, principalement dans l'annexe « G », concernant les raccordements nouveaux ou modifiés dont l'objectif principal est d'alimenter des équipements de recharge pour véhicules électriques à usage non résidentiel.

Si des modifications y sont apportées, Hydro One émettra normalement un préavis public qui sera joint ou inclus sous forme d'une note à la facture du client. Le 16 février 2024 (Avis relatif aux modifications apportées au Code des réseaux de distribution), la CEO a décidé que, pour les modifications apportées aux Conditions de service d'un distributeur rendues nécessaires par une modification du code, les distributeurs ne sont pas tenus d'en informer leurs clients à l'avance. Hydro One n'a donc pas respecté sa procédure habituelle de notification pour cette révision prévue en mai 2026. 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.

CHAPITRE 1 – INTRODUCTION

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 de 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 l'article 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 autorise uniquement les employés ou mandataires de Hydro One ou les personnes légalement autorisées à le faire, à réparer, retirer, remplacer, modifier ou inspecter des installations et équipements de Hydro One situés sur la propriété ou 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, 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.

1.6.3 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 commerce. L'équipement du client ne comprend pas les installations et équipements de Hydro One. L'équipement du client comprend toujours le dispositif à compteur et les ouvrages de soutènement et de génie civil pour le service secondaire, ainsi que les transformateurs et le conducteur appartenant au client.

1.6 Droits et obligations du client

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 l'article 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 le paragraphe D de l'article 2.3.7.1).

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.

1.6.5 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.

1.6 Droits et obligations du client

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 sur lequel le système de réenclenchement automatique pourrait entraîner des conséquences variées;
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.

1.6.9 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 l'article 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 Droits et obligations du client

1.6.11 Installations et équipements que Hydro One possède à la suite d'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 devenue 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;
2. Que le client acquis prenne possession d'une partie des fils électriques, 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'égavage 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.

CHAPITRE 1 – INTRODUCTION

1.6 Droits et obligations du client

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 l'article 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 de prévenir 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 l'[alinéa 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 n'est pas satisfait du résultat, il peut contacter l'ombudsman de Hydro One.

Coordonnées contact de l'ombudsman de Hydro One :

Numéro de 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.

CHAPITRE 1 – INTRODUCTION

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 (« force majeure »), 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 (« force majeure »), 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.

CHAPITRE 2 – ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION : CONDITIONS GÉNÉRALES

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 les autres appareils ménagers ou équipements qui nécessitent une forte consommation d'électricité;
4. Des renseignements détaillés, notamment une demande de raccordement d'une installation de production décentralisée raccordée en parallèle du 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. Service mesuré du côté primaire

Service primaire : Raccordement direct aux installations de tension primaires de Hydro One. Le client est propriétaire de tous les conducteurs et les ouvrages de soutènement et de génie civil sur sa propriété;

Le transformateur de raccordement peut appartenir à Hydro One ou au client, comme indiqué aux articles 2.1.I à 2.1.K.

Pour plus d'informations sur les tensions primaires standard d'Hydro One, veuillez vous reporter à l'article 2.3.4.B.

C. Service mesuré du côté secondaire

Service secondaire : Raccordement au côté basse tension du transformateur de Hydro One, situé sur le réseau de distribution. Hydro One peut être propriétaire du conducteur. Le client est quant à lui propriétaire de tous les ouvrages de soutènement et de génie civil sur la propriété du client;

Pour plus d'informations sur les tensions secondaires standard d'Hydro One, veuillez vous reporter à l'article 2.3.4.A.

C1. Service mesuré du côté secondaire

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;

2.1 Raccordements

4. le conducteur fournit un service triphasé;
5. le conducteur n'est pas un conducteur standard Hydro One (p. ex. un câble blindé ou des tailles non standard); ou
6. le raccordement des installations d'éclairage public.

Hydro One se réserve le droit d'apporter des modifications au conducteur secondaire appartenant au client lorsque cela s'avère nécessaire pour maintenir le raccordement au réseau de distribution, dans le cadre de travaux de réparation, de déplacement ou de remplacement des installations d'Hydro One.

D. 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.

Il est préférable que chaque propriété soit alimentée par un raccordement primaire ou secondaire distinct, relié directement au réseau de distribution. Cette solution garantit la meilleure sécurité d'approvisionnement à tous les clients, car elle ne nécessite pas d'accord entre le client d'Hydro One propriétaire d'un point de raccordement commun (« **client voisin** ») et les autres clients d'Hydro One dont l'approvisionnement dépendra de ce branchement commun, et ne met pas en péril l'approvisionnement de l'un des clients dépendant de ce branchement commun en cas de litige avec le propriétaire de celui-ci. Toutefois, Hydro One reconnaît que, dans certaines situations, il peut s'avérer plus économique pour les clients d'être alimentés à partir du raccordement commun d'un client voisin. Hydro One peut, à sa seule discrétion, autoriser des clients à être alimentés à partir du raccordement commun d'un client voisin, sous réserve de l'accord du propriétaire de ce raccordement commun. Dans ces situations, Hydro One n'est pas responsable : (i) du règlement des litiges entre le client voisin et les autres clients d'Hydro One dont l'alimentation dépend du raccordement commun appartenant au client voisin; ni (ii) des futurs coûts liés au rétablissement du service d'un client dont l'alimentation par Hydro One dépend du branchement commun appartenant au client voisin, au-delà des frais de raccordement de base, qui pourraient résulter d'une perte d'accès au branchement commun appartenant au client voisin ou du déplacement de celui-ci.

E. 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, la demande de service temporaire sera traitée comme un nouveau raccordement, et la demande de service permanent sera traitée comme une mise à niveau du service.
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.

2.1 Raccordements

F. 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.

G. 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.

H. 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 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 triphasé 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 et;
 - 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.

I. Transformateurs aériens

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

1. **Raccordement d'un client en monophasé :** 167 kVA
2. **Raccordement d'un client en triphasé :** 501 kVA

2.1 Raccordements

Les clients nécessitant des tensions secondaires non standard ou des tensions de raccordement supérieures à 27,6 kV ou une résistance de mise à la terre du neutre, doivent, à leurs frais, se procurer, installer, entretenir et exploiter leur propre transformateur. Ils auront droit à une remise pour ce transformateur du fait qu'ils en sont propriétaires. 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.

J. Transformateurs sur socle (de type souterrain)

Les clients nécessitant des transformateurs sur socle avec :

- des tensions secondaires standard et des tensions de raccordement allant jusqu'à 27,6 kV compris peuvent recevoir un transformateur sur socle de la part de Hydro One ou un transformateur sur socle alimentant leur propre transformateur sur socle et;
- des tensions secondaires non standard ou des tensions de raccordement supérieures à 27,6 kV ou la compatibilité avec une résistance de mise à la terre du neutre, doivent, à leurs frais, se procurer, installer, entretenir et exploiter leur propre transformateur sur socle.

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. Tout client ayant son propre transformateur sur socle est tenu de l'exploiter et de l'entretenir et, pour autant que le client ne soit pas un abonné au Service Moyenne tension, il aura droit à une remise pour transformateur du fait qu'il possède le transformateur.

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

1. Raccordement d'un client en monophasé : 167 kVA

2. Raccordement d'un client en triphasé :

- i. Si la tension de distribution est inférieure à 27,6 kV : 1000 kVA (Yg-Yg),
- ii. Si la tension de distribution est de 27,6 kV : 3 000 kVA (Yg-Yg)

Lorsque Hydro One fournit un transformateur sur socle à un client, ce client paie la différence de coûts de matériel et d'installation entre ce transformateur et :

- (a) le transformateur aérien standard de puissance équivalente si Hydro One fournit un transformateur d'une puissance inférieure à 500 kVA et;
- (b) un transformateur aérien standard de 501 kVA si Hydro One fournit un transformateur d'une puissance supérieure à 500 kVA.

Les clients raccordés au réseau de distribution via leur propre transformateur sur socle peuvent revendre ce transformateur à Hydro One. Sur demande du client, Hydro One évaluera le transformateur sur socle du client et proposera de le racheter si ce transformateur (et son installation) répond aux critères standard de Hydro One, est en bon état et bénéficie d'une puissance appropriée. Hydro One paiera au client le prix estimé ayant été convenu en fonction de la valeur comptable nette restante, calculée sur base du type de transformateur sur socle du client, de la puissance de celui-ci et de son âge :

1. si la puissance du transformateur sur socle du client ne dépasse pas 500 kVA et
2. les coûts de matériel et d'installation ne pouvant pas excéder ceux engagés pour un transformateur aérien standard de 501 kVA si la puissance du transformateur sur socle du client dépasse 500 kVA.

2.1 Raccordements

K. 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.

Lorsque Hydro One est propriétaire du transformateur de type poste installé dans un poste appartenant au client, Hydro One est également propriétaire de l'interrupteur primaire, des fusibles primaires et des parafoudres primaires situés dans ce poste. Tous les autres actifs situés dans le poste appartenant au client sont la propriété de ce dernier. L'entretien du poste appartenant au client relève de la responsabilité de ce dernier. Hydro One assurera l'entretien des transformateurs de type poste dont elle est propriétaire jusqu'à la fin de leur durée de vie utile. Après quoi, le client se procurera, installera et entretiendra le nouveau transformateur, à ses frais.

L. 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.

M. 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 souhaitent raccorder une installation de production décentralisée.

2.1 Raccordements

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 de 30 mètres maximum 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.

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 : 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 de plus amples informations sur les raccordements d'installations de production décentralisée, voir l'article 3.4 des présentes Conditions de service. Si Hydro One détermine, dans les cinq années suivant la date du premier raccordement, que le raccordement a été fourni pour une installation de production décentralisée, le client paie à Hydro One le plein montant des coûts de raccordement engagés, conformément à l'article 3.4 des présentes Conditions de service.

2.1 Raccordements

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 une demande de raccordement ou d'augmentation de la capacité de service nécessite une extension du réseau ou s'inscrit dans le prolongement d'une extension antérieure donnant droit à des remises (voir l'article 2.1.2.6 ci-dessous), 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 projetés d'entretien continu des installations d'extension (ensemble appelé 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 l'article 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.

Pour les clients (y compris les distributeurs intégrés) autres que les propriétaires d'une installation de production décentralisée, l'évaluation économique s'appuiera sur une estimation, faite par Hydro One, de la consommation mensuelle du client, calculée sur base 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 propriétaires d'installation de production décentralisée, l'évaluation économique s'appuiera sur les renseignements qu'ils auront fournis en ce qui concerne la consommation électrique projetée de leur installation. Cette évaluation sera soumise à l'approbation et à la vérification par Hydro One.

Pour établir ses revenus prévisionnels, qui sont calculés en fonction de la charge projetée en provenance de l'extension de réseau, Hydro One se base sur un horizon de 40 ans pour les raccordements résidentiels et pouvant aller jusqu'à 25 ans pour les raccordements non résidentiels.

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.

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 :

2.1 Raccordements

- Pour les abonnés du Service général qui sont facturés pour la puissance et les abonnés du Service 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 intégrés : 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 les propriétaires d'une installation de production décentralisée : un acompte sur les coûts d'extension allant
 - a) jusqu'à 100 % de la valeur actualisée des revenus prévus de l'installation si une contribution aux coûts en capital est nécessaire à l'extension ou;
 - b) jusqu'à 100 % de la valeur actualisée des coûts en capital projetés et des frais d'entretien continu exigés pour l'extension si une contribution aux coûts en capital n'est pas nécessaire à l'extension.

Pour le remboursement de l'acompte sur les coûts d'extension versé par les clients consommateurs, Hydro One prend en compte la mesure dans laquelle le client aura réalisé les raccordements projetés ou atteint la puissance projetée à l'horizon de raccordement fixé pour le client, généralement de cinq ans, mais pouvant aller jusqu'à quinze ans selon le type de raccordement du client. 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 le nombre de raccordements effectués (pour les lotissements résidentiels) ou la demande satisfaite (pour les clients commerciaux et industriels) au cours de l'année visée, par rapport au total prévu durant l'horizon de raccordement fixé pour le client. Si à la fin de l'horizon de raccordement fixé pour le client, 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.

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;

2.1 Raccordements

b) à la fin de l'horizon de raccordement fixé pour le client applicable, 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.

Les propriétaires d'une installation de production décentralisée seront remboursés de l'intégralité de leur acompte si leur installation atteint la demande de pointe projetée mentionnée dans leur demande de raccordement. Plus précisément, une fois que l'installation est mise sous tension (et sous réserve d'une garantie qui sera exigée), Hydro One remboursera tous les ans, pendant deux ans, jusqu'à 100 % de l'acompte sur les coûts d'extension si la demande de pointe moyenne de l'installation atteint ou dépasse la demande de pointe projetée pour l'installation. Si, à la fin de la période de deux ans, la demande de pointe projetée pour l'installation de production décentralisée n'est pas atteinte, Hydro One conservera une partie de l'acompte sur les coûts d'extension qui sera proportionnelle à la différence entre la demande de pointe réelle et la demande de pointe projetée. 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 supplémentaires à compter de la date de fin de la période initiale de remboursement de deux ans.

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.

Si une extension de réseau est nécessaire pour le raccordement d'une installation de production décentralisée autre qu'une micro-installation, 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 l'article 3.4 des présentes 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.

Les clients qui demandent le raccordement d'une installation autre qu'une installation de production décentralisée recevront une offre de raccordement 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.

2.1 Raccordements

Pour les propriétaires d'installation de production décentralisée introduisant une demande de raccordement d'une installation, Hydro One évaluera l'impact du raccordement et enverra l'évaluation au propriétaire de l'installation conformément aux délais prescrits à l'article 6.2 du Code des réseaux de distribution. Cette évaluation fera office d'offre de raccordement de Hydro One. Pour des détails à ce sujet, voir l'article 3.4 des présentes Conditions de service.

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.

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) Équipement;
 - (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 Raccordements

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.

Pour trouver les coordonnées d'entrepreneurs-électriciens, consulter les sources suivantes :

www.ECAO.org, sous la rubrique « Find a Contractor » (Trouver un entrepreneur)

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

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 confier 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 des frais d'inspection à Hydro One pour qu'elle inspecte la construction;
6. Paie les coûts liés aux ententes de propriété ou de servitude 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 des installations électriques.

C. Hydro One :

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

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 ou une installation de production décentralisée 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 rembourse ce montant après l'avoir perçu auprès du nouveau client ou propriétaire d'une installation de production décentralisée.

2.1 Raccordements

Pour le calcul de cette remise à payer au client initial et perçue auprès d'un nouveau client ou propriétaire, 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 pour le client.

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.

2.1.2.7 Propriété des nouvelles lignes

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

A. Lignes construites sur une réserve routière

Le présent article 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 en ce qui concerne les lignes construites sur une réserve routière.

Hydro One sera propriétaire des lignes de distribution qu'elle considère comme faisant partie du réseau de distribution principal et qui sont 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 convient par écrit que ces lignes ne soient pas considérées comme faisant partie du réseau de distribution principal.

2.1 Raccordements

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;
Les exigences énoncées à l'article 2.1.6B s'appliquent lorsqu'une partie d'une ligne, construite principalement sur une réserve routière, est située sur des terrains appartenant au client ou à des tiers.

A.1 Lignes construites en domaine privé

Généralement, les lignes primaires construites en domaine privé appartiennent au client et sont entretenues par lui. Toutefois, lorsque Hydro One estime qu'une ligne est nécessaire dans le cadre du réseau de distribution principal, celle-ci doit être construite conformément aux normes de distribution d'Hydro One (y compris les servitudes et les droits de passage requis) et devenir la propriété d'Hydro One. Si Hydro One en fait la demande, le client doit fournir un chemin d'accès.

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 arrangements possibles pour l'alimentation électrique du nouveau client :

1. Si Hydro One estime que la ligne est nécessaire dans le cadre du réseau de distribution principal, celle-ci sera mise à niveau selon les normes de distribution de Hydro One, aux frais du client, 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 alimenter le nouveau client, aux frais de ce dernier.

Si un nouveau client demande à être raccordé à la ligne existante d'un client, si Hydro One estime que la ligne est nécessaire dans le cadre du réseau de distribution principal et si le propriétaire 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.

A.2 Lignes construites sur une terre de la Couronne

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

A.3 Lignes construites sur une réserve routière non ouverte à la circulation

Pour les lignes construites sur des réserves routières non ouvertes à la circulation, la procédure concernant la propriété des 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.

A.4 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.

2.1 Raccordements

A.5 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, la propriété du câble sera transférée à Hydro One, à sa discrétion, avec les servitudes requises.

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;
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 Raccordements

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 de 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 et autres droits fonciers

À la demande d'Hydro One, le client doit :

- (a) pour les raccordements nouveaux ou modifiés, fournir à Hydro One une servitude enregistrée afin de permettre à Hydro One d'installer, d'exploiter, de déplacer et d'entretenir toute partie des installations et équipements d'Hydro One (y compris les ancrages) située sur la propriété du client, immergée dans l'eau sur celle-ci, empiétant sur celle-ci ou occupant son espace aérien; et
- (b) obtenir, pour le compte d'Hydro One, une ou plusieurs servitudes enregistrées ou d'autres droits fonciers jugés satisfaisants par Hydro One, lorsque toute partie des installations et équipements d'Hydro One (y compris les ancrages) nécessaires à la fourniture du service au client est située sur la propriété d'un tiers, immergée dans l'eau sur celle-ci, empiétant sur celle-ci ou occupant son espace aérien.

2.1 Raccordements

C. Droits d'occupation

Les droits d'occupation permettent à Hydro One de pénétrer sur la propriété pour y construire ses 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'Hydro One.

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 se trouve sur la réserve routière, la largeur de la servitude exigée sur la propriété privée correspond au résultat obtenu comme suit : la largeur de 5 mètres exigée pour un côté de la ligne moins la distance allant du centre de la ligne à la limite de la propriété.

2.1.7 Contrats

A. Ouverture et clôture de comptes

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 réputée être un client au titre d'un contrat implicite conformément au paragraphe B de l'article 2.1.7 des présentes Conditions de service.

Hydro One peut exiger un dépôt de garantie (selon les modalités décrites au paragraphe A de l'article 2.4.3 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, notamment 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 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.

2.1 Raccordements

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

(a) 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.

(b) Hydro One ne doit pas percevoir ni chercher à percevoir les frais liés à un service fourni à une propriété auprès d'une personne autre que celle qui a accepté d'être cliente d'Hydro One pour la propriété en question ou qui a accepté d'assumer la responsabilité de ces frais. Ce type d'entente peut être conclu par écrit, sous forme électronique conformément à la *Loi de 2000 sur le commerce électronique*, ou par communication téléphonique (à condition qu'Hydro One conserve un enregistrement de la conversation téléphonique pendant 24 mois à compter de la date de l'enregistrement).

(c) Le paragraphe (b) ci-dessus s'applique à toutes les ententes conclues entre Hydro One et un client à compter du 1^{er} avril 2011 et n'a pas pour objet d'annuler ou de résilier les ententes de service contraignantes conclues avant le 1^{er} avril 2011.

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 (« propriétaire ») 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 d'une propriété locative 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 de la propriété locative dès que le compte du locataire quittant les lieux est fermé;
2. Le propriétaire de la propriété locative assume la responsabilité du nouveau compte et des frais d'électricité facturés à ce compte, et se conforme aux présentes Conditions de service et;

2.1 Raccordements

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 propriétaire de la propriété locative 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 de la propriété locative – 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 ses installations et équipements, cela conformément au paragraphe A de l'article 2.1.7 des présentes Conditions de service.

Il incombe au propriétaire de la propriété locative d'informer Hydro One de tout changement intervenu dans les renseignements le concernant (coordonnées de contact, adresse postale ou autre information utile pour la facturation). Si les coordonnées du propriétaire de la propriété locative ne sont pas connues, les dispositions ci-dessus ne s'appliqueront pas et Hydro One procédera à la coupure du service en l'absence de compte actif.

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 propriétaires d'une installation de production décentralisée qui ont signé une entente relative aux coûts de raccordement, conformément au paragraphe G de l'article 2.1.7 ci-dessous. 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).

E. 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.

F. Entente relative aux coûts de raccordement

Toute personne demandant :

1. le raccordement d'une installation de production décentralisée autre qu'une micro-installation au réseau de distribution ou aux installations d'un client ou;
2. le raccordement d'une nouvelle installation de production décentralisée au même point commun de couplage qu'une installation de production décentralisée existante ou;
3. l'augmentation de la puissance nominale d'une installation de production décentralisée existante (autre qu'une micro-installation);

doit signer avec Hydro One une entente relative aux coûts de raccordement. Voir les détails à l'Annexe A.

2.1 Raccordements

G. Entente de raccordement

G.1 Abonnés du Service Moyenne tension (notamment 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 concernant ce type d'entente à l'Annexe A.

G.2 Installations de production décentralisée

Hydro One peut exiger que tous les propriétaires d'une installation signent 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.

Une entente de raccordement conclue avec un producteur qui n'est ni un participant du marché de gros ni le propriétaire d'une installation de production au mesurage net énoncera aussi les conditions auxquelles Hydro One achète l'électricité auprès de ce producteur ([voir l'article 3.4.4](#) de l'Entente de raccordement).

G.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.

H. Entente d'accès

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

I. 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 gros volumes (y compris les déménagements de maisons)
6. les raccordements nécessitant des mises à niveau en amont (réseau de transport ou distributeur hôte).

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 :

2.1 Raccordements

- 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 :

Indemnité totale de contournement de distribution	=	Valeur comptable nette (de l'installation contournée) plus coûts d'enlèvement d'ouvrages et coûts travaux de restauration moins valeur de récupération	X	Puissance contournée divisée par la puissance maximale d'approvisionnement de l'ouvrage contourné)
---	---	--	---	--

Aux fins du calcul, la puissance transférée de l'installation contournée est égale à la différence entre la moyenne trimestrielle mobile la plus élevée de la demande de pointe non coïncidente du client au cours des douze (12) mois précédant la date à laquelle le contournement est effectué et la moyenne trimestrielle mobile la plus élevée de la demande de pointe non coïncidente du client au cours des douze (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 raccordés à 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.

A. Capacité de fourniture normale totale

La capacité de fourniture normale totale d'une installation de distribution est égale à la charge continue maximale que l'installation est en mesure de fournir. 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.

2.1 Raccordements

B. Capacité attribuée

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 également être 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'informera 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 le délai de l'horizon de raccordement qui a été utilisé 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. Assignment 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 raccordement appartenant aux transporteurs (« installation de transport »). Aux termes de l'article 3.6 du Code des réseaux de distribution, si l'installation de transport répond également aux besoins d'un distributeur intégré et/ou d'un client de la charge de distribution dont la demande de pointe non coïncidente, dans la zone d'étude de l'installation de transport, est égale ou supérieure à 5 MW (chacun étant un « bénéficiaire »), Hydro One exigera que tous les bénéficiaires qui ont contribué au besoin de l'installation de transport versent une contribution aux coûts en capital.

Une fois que Hydro One aura reçu une ou plusieurs demandes de raccordement ou de mise à niveau sur des installations de transport qui nécessitent des investissements dans une installation de transport, Hydro One demandera au transporteur de calculer la contribution aux coûts en capital pour chaque bénéficiaire et pour elle-même.

Les contributions des bénéficiaires aux installations de transport destinées à créer de nouvelles capacités de transport seront déterminées en fonction de leurs besoins prévisionnels respectifs en capacités supplémentaires et seront calculées par le transporteur selon la méthodologie et les données décrites à l'annexe 5 du Code des réseaux de transport. Pendant des périodes déterminées pouvant aller jusqu'à 15 ans à compter de la date de mise en service de l'installation de transport, le transporteur effectuera, pour chaque bénéficiaire, des calculs de rectification en utilisant la même méthodologie que celle employée pour calculer la contribution aux coûts en capital, y compris les mêmes données d'entrée, à l'exception de la charge, qui sera basée sur la charge réelle de chaque bénéficiaire et sur ses prévisions de charge actualisées, ce qui pourra entraîner un remboursement de la contribution aux coûts en capital ou l'obligation de verser des contributions aux coûts en capital supplémentaires, conformément aux exigences du CRT.

2.1 Raccordements

Lorsque l'installation de transport entraîne une augmentation de sa capacité supérieure aux besoins des bénéficiaires et d'Hydro One, si cette capacité excédentaire est attribuée à un client ultérieur dans les 15 ans suivant la date de mise en service de l'installation de transport, le transporteur calculera le montant du remboursement de la contribution aux coûts en capital destiné aux bénéficiaires conformément au paragraphe 6.3.17 du CRT.

Lorsqu'un bénéficiaire a contribué aux coûts en capital pour la mise en place d'un nouveau disjoncteur de ligne d'alimentation appartenant au transporteur (**« disjoncteur de ligne d'alimentation du transporteur »**), Hydro One surveillera les raccordements nouveaux ou modifiés et exigera une contribution financière de la part de tout distributeur intégré et/ou client de la charge de distribution dont la demande de pointe non coïncidente est égale ou supérieure à 5 MW et qui bénéficie du disjoncteur de ligne d'alimentation du transporteur (**« nouveau bénéficiaire du disjoncteur de ligne d'alimentation du transporteur »**) dans l'horizon de raccordement fixé pour le client prévu pour l'extension associée, et versera un remboursement aux bénéficiaires initiaux.

Les remboursements de la contribution aux coûts en capital dus en vertu du CRT à un bénéficiaire ne dépasseront jamais le montant de la contribution aux coûts en capital versée par ce dernier au titre de l'installation de transport ou d'un disjoncteur de ligne d'alimentation du transporteur.

2.2 Débranchement/Limitation de la puissance

Outre les droits conférés à Hydro One aux termes de l'article 31 de la Loi de 1998 sur l'électricité, 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 de [l'article 29](#) de la Loi de 1998 sur l'électricité;
2. Défaut par le client de payer à Hydro One tout montant échu et payable facturé sur une facture consolidée du distributeur;
3. Défaut par le client 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. L'Office de la sécurité des installations électriques de l'Ontario a rendu un ordre ou une ordonnance de refus;
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.

2.2.1 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 la date limite de paiement de la facture et :

2.2 Débranchement/Limitation de la puissance

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 quatorze (14) 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.

Hydro One fournira au client débranché pour cause d'absence de paiement 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 tierce 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 résidentiel 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.

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

Hydro One a le droit de pénétrer sur la propriété d'un client pour relever, inspecter, entretenir, réparer ou remplacer le compteur. Par ailleurs, conformément à l'article 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.

2.2 Débranchement/Limitation de la puissance

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 tout débranchant découlant de 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 de débranchement 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 ou;
- f. pour inspecter, entretenir, réparer, modifier, remplacer ou déconnecter des fils électriques ou d'autres installations servant à l'approvisionnement électrique.

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. Il incombe également aux clients de payer les coûts facturés par des parties tierces et liés 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 et payés par lui.

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.

2.2.6 Rétablissement du service après débranchement

Lorsqu'un client a été débranché pour cause de non-paiement et que ce client paie le montant échu dû à Hydro One, Hydro One rétablira le service pour ce client dans un délai de deux jours ouvrables à compter de la date de paiement et elle lui facturera les frais de rétablissement dans sa prochaine facture.

2.2 Débranchement/Limitation de la puissance

Dans tous les autres cas menant au débranchement d'un client, si le client corrige raisonnablement la situation ayant donné lieu au débranchement et que Hydro One approuve la mesure prise, Hydro One rétablira le service pourvu que le client paie, avant le rétablissement, tous les coûts se rapportant au débranchement et au rétablissement du service (y compris les coûts liés aux rétablissements de service à distance, les frais d'inspection et de déplacement, s'il y a lieu).

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 :

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

2.2.7 Utilisation non autorisée d'énergie

Hydro One débranchera le service du client sans préavis s'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 devra payer à Hydro One toute l'électricité consommée qui n'a pas été mesurée ou payée, selon les calculs réalisés par Hydro One. Le service ne sera rétabli que lorsque le client aura corrigé la situation et payé tous les frais non recouvrés, 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.

2.2.8 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.

2.2.9 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 l'article 2.1) et paie tous les coûts nécessaires pour la réinstallation des équipements de livraison appropriés.

2.3 Cheminement 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 d'approvisionnement plus élevée 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 de coupures de courant momentanées, les clients peuvent aussi devoir 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. Elle ne garantit toutefois 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 Cheminement 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 :

Mesurage de la tension déséquilibres	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

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 :

2.3 Cheminement de l'électricité

- Machines à souder de puissance apparente supérieure à 30 kVA
- La puissance des moteurs, ou la combinaison de moteurs pouvant être démarrés simultanément, dépasse les niveaux suivants :

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. Les 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 de Hydro One 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 Cheminement de l'électricité

H. Renseignements sur la qualité de l'alimentation électrique

Hydro One offre un service téléréponse de 24 heures/24 (voir l'article 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 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.

Pour d'autres renseignements sur le processus de signalement des problèmes concernant la qualité de l'alimentation électrique, rendez-vous sur :

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 coupures de courant planifiées, Hydro One avise les clients à l'avance par téléphone, courriel, message texte, remise en mains propres, 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 à la liste des services vitaux. La liste comprend 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 Cheminement 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 H 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 H ci-dessus et au présent alinéa H.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. Hydro One peut demander que l'équipement du client soit débranché du réseau de distribution (voir l'article 2.2) si les problèmes relatifs à cet équipement ne sont pas réglés.

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, ou bien 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 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, ou bien prendre toute autre mesure nécessaire pour ramener ces perturbations, fluctuations ou 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 Cheminement 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 – 120/208 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 ne dispose en général que d'une seule tension primaire dans un secteur donné. Pour desservir une installation de raccordement 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.

Dans certains cas, une solution plus rentable pourrait être l'installation d'un transformateur élévateur ou abaisseur de tension.

2.3 Cheminement 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 1000 V			
	Conditions extrêmes d'exploitation	Conditions d'exploitation normales		Conditions extrêmes d'exploitation
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 situées entre 1000 V et 50 000 V, la variation de tension maximale est d'environ ($\pm$) 6 % de la tension nominale. Dans les situations d'urgence, la tension peut 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 extrêmes d'exploitation, 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 extrêmes d'exploitation, 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 Cheminement de l'électricité

2.3.6 Génératrices de secours

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 reste jamais raccordée au réseau de distribution pendant 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.

Avant d'installer une génératrice de secours, 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.

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. 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, Hydro One permettra aux clients 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.

L'installation de mesurage est la propriété de Hydro One, qui est aussi responsable de son entretien. Le client est propriétaire du dispositif à compteur. Il lui incombe de se fournir ce dispositif et de l'entretenir. Pour plus d'informations sur les dispositifs à compteur agréés par Hydro One, veuillez consulter https://www.hydroone.com/businessservices/_Standards/CSA-Approved_Meter-Mounting_Devices.pdf

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 dispositif à compteur et du disjoncteur, et il est responsable des réparations et des entretiens à cet égard.

2.3 Cheminement de l'électricité

Hydro One n'installera ni ne réinstallera pas sur son installation de mesure du matériel appartenant au client ou à un tiers. La société ne sera nullement responsable des dommages qui pourraient être occasionnés à ce matériel 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. Cette installation peut être installée :

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
4. 1,75 mètre (à 100 mm près) du niveau définitif du sol, ou, si cela n'est pas possible, sur un poteau ou sur un support séparé;
5. Dans des salles de mesure 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 être propriétaire du poteau et l'installer et l'entretenir 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 leur consommation d'énergie (kWh) seulement.

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

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

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

C. Service mesuré du côté primaire

Les installations de mesure secondaires sont le moyen de mesure privilégié par Hydro One. Cependant, à la discrétion de Hydro One, le service d'un client peut aussi être mesuré au niveau de la tension primaire. Lorsqu'un service mesuré du côté primaire est utilisé, le client doit installer, entretenir et être propriétaire, à ses frais, de tout le réseau de distribution nécessaire situé en aval du point de mesure (notamment les condu

cteurs, les poteaux et les transformateurs).

2.3 Cheminement de l'électricité

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

L'utilisation de résistances de mise à la terre du neutre n'est autorisée que lorsque le client est propriétaire du transformateur. 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 examine la demande et, à sa discrétion, peut permettre la facturation regroupée des points de livraison pour l'installation, pourvu que les conditions suivantes soient remplies :

1. Le total sera effectué par mesurage au primaire ou au secondaire au moyen d'un compteur par intervalles;
2. Pour la classe tarifaire « Moyenne tension », tous les points de livraison doivent être alimentés par le même poste 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;
2. Paiera les frais de main-d'œuvre associés à la conversion d'un service de mesurage existant au mesurage centralisé, s'il y a lieu;
3. Se conformera au Code de l'électricité et aux normes de distribution de Hydro One et;
4. Se procurera et installera, à ses frais, tous les conducteurs, poteaux et conducteurs souterrains, le cas échéant, sur sa propriété privée.

2.3 Cheminement de l'électricité

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 uniquement les frais de main-d'œuvre;
3. Pour un nouveau service de moins de 45 kW, le client paie les coûts de matériel supplémentaires;
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 de payer tous les frais. 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 dispositif à 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 par Hydro One :

1. Armoires pour transformateurs de mesure respectant les dimensions minimales exigées 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 Cheminement de l'électricité

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 K de l'article 2.4.4).

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 intervalle

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 aux données de comptage et l'utilisation de ces données 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).

2.3.7.4 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 bien pour lui fournir lui-même le relevé de compteur.

2.3 Cheminement de l'électricité

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 bon fonctionnement 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 l'article 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 appliqués par Mesures Canada.

En tant que responsables de la facturation, Hydro One et le détaillant ont la responsabilité d'aviser le client de toute erreur de mesurage dont ils prendraient 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 ou détaillant.

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 du présent document.

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.

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 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.

2.3 Cheminement de l'électricité

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'en est pas convaincu, 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 la possibilité de faire appel de la décision et doivent, pour ce faire, 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 l'attribution d'une classe tarifaire à un client, Hydro One prend en compte le type de service d'approvisionnement électrique, la consommation du client et le nombre d'autres clients raccordés à la ligne de distribution concernée. Pour chaque classe tarifaire, les tarifs des services de distribution sont calculés en fonction des coûts de livraison de l'électricité à cette catégorie de clients et des besoins d'approvisionnement électrique de ce client.

Les principales classes tarifaires sont les suivantes : Service résidentiel; Service général; Éclairage (Éclairage public et Éclairage de type Sentinelle); Installations non mesurées; Moyenne tension; Producteur MicroFIT; et Production distribuée.

Les tarifs facturés pour chaque classe tarifaire 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 ou 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 Protection des tarifs dans les régions rurales ou éloignées

Hydro One est tenue de prélever les coûts encourus découlant de la protection des tarifs qu'elle offre aux clients vivant dans les régions rurales ou éloignées, et ce, conformément à l'article 79 de la Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario et du règlement sur la protection des tarifs dans les régions rurales ou éloignées.

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, sauf s'ils fournissent des informations contraires à Hydro One et si le transfert du client chez un détaillant concurrent est effectué (voir le [Chapitre 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 comme suit :

1. Les clients admissibles à la Grille tarifaire réglementée (GTR) sont facturés à des tarifs du service d'approvisionnement standard qui sont convenus, approuvés ou fixés par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) comme suit :
 - i. Les clients sont facturés aux tarifs par palier approuvés par la CEO s'ils ont un compteur conventionnel, un compteur qui n'est pas enregistré dans le système de gestion et de conservation des données de comptage (MDM/R) ou encore 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 ayant 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 ou tarifs à deux paliers approuvés par la CEO aux termes de la Grille tarifaire réglementée (GTR).
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 (WAHSP) 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, sauf si :
 - i. 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 et;
 - ii. 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 ayant un compteur personnel ou ceux ayant un compteur collectif dans leur résidence.
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 abonnés du Service Moyenne tension; les Installations non mesurées; et l'Éclairage (Éclairage public et Éclairage 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 le versement d'un dépôt de garantie par les clients non résidentiels, sauf si le client concerné a joui d'un bon historique de paiement, comme indiqué ci-dessous, au cours des 12 derniers mois consécutifs.

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 du client 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 d'électricité 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. Les canaux de paiement de Hydro One, notamment le paiement comptant, le chèque, le transfert électronique de fonds, etc. ou;
2. La 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

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.

2.4 Tarifs et frais

D. Limites relatives au montant du dépôt de garantie requis

Toutes les classes tarifaires :

Quand l'historique de paiement d'un client fait état de deux avis de débranchement ou plus dans une période de 12 mois consécutifs, le montant du dépôt de garantie calculé par Hydro One s'élève à 2,5 fois la charge mensuelle réelle ou estimée la plus élevée du client.

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).

Cotes de crédit (cotes Standard & Poor)	Réduction permise
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 au 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 le paragraphe A de [l'article 2.4.3](#)).

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 5000 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 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 D de [l'article 2.4.3](#)), et remboursera le dépôt s'il a maintenu un bon historique de paiement (voir le paragraphe A de [l'article 2.4.3](#)).

Réexamen et rajustement du dépôt de garantie

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

2.4 Tarifs et frais

1. si une partie du dépôt doit être remboursée au client s'il a maintenu un bon historique de paiement;
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

Tous les clients sont facturés de manière mensuelle, sauf les clients résidentiels (saisonniers) qui ne sont pas inscrits au Plan de paiements équilibrés. Ces clients sont facturés de manière trimestrielle.

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 2500 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 Hydro One

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

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.

2.4 Tarifs et frais

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 [l'article 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.

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 propriétaires d'installations de production décentralisée, 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 responsable de la sous-facturation. 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 l'article 2.3.7.7 pour en savoir plus sur les essais qu'effectue Mesures Canada en cas de différend concernant le compteur.

H. Rajustement pour pertes au transformateur

Un rajustement est effectué à la facture des clients de la classe tarifaire 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).

2.4 Tarifs et frais

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 de la classe tarifaire Moyenne tension. (Voir les grilles tarifaires à www.HydroOne.com).

J. Remise pour transformateur fourni par le client

Tous les clients (sauf les abonnés du Service 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 propriétaires d'installations de production décentralisée 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 titulaire du compte. (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 ».

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 » 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.

2.4 Tarifs et frais

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 l'article 3.3. Abonnés du Service Moyenne tension : Le client passera à la classe tarifaire Service général si sa puissance de pointe mensuelle moyenne au cours de la période contrôlée est tombée au-dessous de 300 kW.

Un client non résidentiel (abonné du Service général ou 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 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.

2.4.5 Facturation de la charge brute

La facturation de la charge brute s'applique aux (a) clients facturés pour la puissance qui ont des productions de remplacement de la charge ou des installations de stockage d'énergie, ainsi qu'aux installations de production au détail intégrée, et aux (b) distributeurs intégrés qui ont des productions intégrées ou des installations de stockage d'énergie remplissant les critères suivants :

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

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 et;
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 versés à Hydro One doivent être en devises canadiennes.

La société 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 23 jours suivant la date d'émission de 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 (19,56 % 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 après la date de facturation, 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 20^e jour suivant la date d'émission de la facture. La date de prélèvement et le montant prélevé sont indiqués clairement sur chaque 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 faibles revenus 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 supplémentaires 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 à l'article 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 si les conditions suivantes sont respectées :

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 fournies par les compteurs

Une fois passés à la tarification selon l'heure de consommation, les clients auront accès en ligne à leur consommation électrique par heure. Pour accéder à ces renseignements, les clients doivent accepter l'entente pour les utilisateurs finaux disponible 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. Hydro One peut facturer des frais pour toute demande de communication supplémentaire de données. Une demande est réputée porter sur des données qui sont communiquées à une seule adresse.

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;

2.5 Renseignements sur le client

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;
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 « renseignements sur le client ») principalement auprès de ses clients directement – verbalement, par écrit ou par l'entremise de son site Web www.HydroOne.com mais aussi auprès de tiers (comme les bureaux de vérification du crédit, ou par le biais de références personnelles). L'information recueillie est principalement :

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 visant à établir qu'un client remplit les conditions requises pour bénéficier de la protection des tarifs de distribution, de la protection des tarifs dans les régions rurales ou éloignées, du crédit de distribution des Premières Nations ou d'une exonération de la TVH, le cas échéant;
3. 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;
4. de l'information sur le comportement financier de la personne, notamment sur les habitudes de paiement ou la solvabilité.

Hydro One utilise et divulgue les renseignements (notamment personnels) 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;

2.2.5 Renseignements sur le client

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 (notamment personnels) 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, durant les pannes de courant, 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 et gérer la demande, ce qui consiste à :
 - i. commercialiser, introduire, administrer et mettre en œuvre des programmes et produits 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 ou d'une occasion CGD;
 - iii. compiler et analyser, à l'intention des clients, les données concernant leur consommation d'énergie et les occasions d'économiser l'énergie, afin de promouvoir la conservation des clients 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.

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 (notamment 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.

2.5 Renseignements sur le client

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 assujetti aux lois du pays où il réside et est tenu de respecter ces lois lors de la communication de renseignements personnels.

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 assujetti 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

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.1 Service résidentiel

3.1.1 Service résidentiel

Cette catégorie s'applique aux clients dont la résidence principale n'est pas située dans la zone de desserte d'un distributeur acquis par Hydro One après 2013. Elle peut couvrir d'autres bâtiments desservis par le même compteur, pourvu qu'il ne s'agisse pas de logements donnés en location.

Les clients qui remplissent tous les critères suivants sont considérés avoir une résidence principale leur permettant de bénéficier de la protection des tarifs de distribution et de la protection des tarifs dans les régions rurales ou éloignées :

- Le client déclare formellement que tant qu'il a le statut tarifaire d'abonné au service résidentiel (occupation permanente) pour l'habitation désignée, il ne désignera pas une autre propriété comme résidence permanente;
- Le client doit habiter dans cette résidence au moins quatre (4) jours par semaine pendant huit (8) mois de l'année, et il ne doit pas résider ailleurs plus de trois (3) jours par semaine pendant huit (8) mois.
- L'adresse de l'habitation désignée doit également 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) de ce client et;
- 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.

Sur demande de Hydro One, le client doit de temps à autre fournir à la société les documents requis par celle-ci, notamment le permis de conduire du client, afin de prouver que ce dernier respecte toutes les exigences susmentionnées concernant la résidence principale. Le client doit fournir des renseignements vrais, complets et exacts.

Les propriétés résidentielles à logements multiples (comme les immeubles d'appartements) 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 sa puissance de pointe mensuelle moyenne est inférieure à 50 kW.

Si un client résidentiel ne remplit pas les critères d'admissibilité relatifs à la résidence principale énoncés ci-dessus ou ne fournit pas à Hydro One des preuves suffisantes qu'il remplit les critères d'admissibilité relatifs à la résidence principale énoncés ci-dessus, ce client sera considéré comme appartenant à la classe tarifaire Service résidentiel (saisonnier) et il ne sera admissible ni à la protection des tarifs de distribution ni à la protection des tarifs dans les régions rurales ou éloignées.

L'affectation des clients résidentiels et résidentiels (saisonniers) à une classe tarifaire dépend de la zone de densité dans laquelle ils se situent. Les différentes zones de densité sont les suivantes :

Service résidentiel (UR) – Les abonnés du « Service résidentiel (UR) » sont les clients qui occupent une résidence principale (occupation permanente) ou saisonnière dans une zone de densité urbaine.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.1 Service résidentiel

Service résidentiel (R1) – Les abonnés du « Service résidentiel (R1) » sont les clients qui occupent une résidence principale (occupation permanente) ou saisonnière dans une zone de densité moyenne.

Service résidentiel (R2) – Les abonnés du « Service résidentiel (R2) » sont les clients qui occupent une résidence principale (occupation permanente) ou saisonnière dans une zone de densité faible.

3.1.2 Service résidentiel acquis

Cette classe tarifaire s'applique aux services concernant les résidences situées dans les zones de desserte des anciennes sociétés Woodstock Hydro Services Inc., Norfolk Distribution Power Inc. et Haldimand County Hydro Inc.

Cette classe tarifaire est répartie comme suit :

Service résidentiel urbain acquis (AUR) – La classe tarifaire « Service résidentiel urbain acquis (AUR) » concerne les services pour les résidences situées dans les anciennes zones de desserte de Woodstock Hydro Services Inc.

Service résidentiel acquis de densité mixte (AR) – La classe tarifaire « Service résidentiel acquis de densité mixte (AR) » concerne les services pour les résidences situées dans les anciennes zones de desserte de Norfolk Power Distribution Inc. et de Haldimand County Hydro Inc.

3.1.3 Service résidentiel pour les villes de Peterborough et d'Orillia

Ces catégories s'appliquent aux services pour les résidences situées dans les anciennes zones de desserte de Peterborough Distribution Inc. (PDI) et de Orillia Power Distribution Corporation (OPDC).

3.1.4 Protection des tarifs dans les régions rurales ou éloignées

Les clients résidentiels admissibles de la classe tarifaire R2 peuvent bénéficier de la protection des tarifs dans les régions rurales ou éloignées. Pour les clients admissibles, il faut soustraire le crédit de protection des tarifs dans les régions rurales ou éloignées auquel les clients ont droit au montant mensuel des frais de service. <https://www.ontario.ca/laws/statute/98o15>

3.1.5 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 d'Hydro One conformément à l'article 2.1.1; et
- peut être tenu de verser une contribution aux coûts en capital conformément à la l'article 2.1.2 si une extension est nécessaire.

Un client résidentiel qui demande une mise à niveau des ouvrages de raccordement situés sur sa propriété :

- doit payer à Hydro One les coûts de la mise à niveau, à l'exception du coût du transformateur de distribution aérien standard et du compteur standard; et
- peut être tenu de verser une contribution aux coûts en capital conformément à la l'article 2.1.2 si une extension est nécessaire.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.1 Service résidentiel

3.1.6 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 dispositif à 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 dispositif à 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.

3.1.7 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 du client est supérieure à 200 A, mais inférieure à 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 raccordée 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 fournit et installe le transformateur de courant pour mesurage aux fins de facturation. L'installation de mesurage doit être installée à un endroit acceptable pour Hydro One.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.1 Service résidentiel

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 nominale d'alimentation pour les clients résidentiels avec service triphasé est la tension triphasée de 120/208 V, 4 fils, ou 347/600 V, 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;
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.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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, 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 administratifs et 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 kW).

Service général – Densité urbaine (UG) – Cette classe couvre les clients du Service général qui sont situés dans une zone de densité urbaine. Elle exclut les clients situés dans les anciennes zones de desserte des distributeurs acquis par Hydro One après 2013.

Service général (GS) – Cette classe couvre les clients du Service général qui ne sont pas situés dans une zone de densité urbaine. Elle exclut les clients situés dans les anciennes zones de desserte des distributeurs acquis par Hydro One après 2013.

Service général acquis (AUG) – Cette classe couvre les clients du Service général situés dans les anciennes zones de desserte de Woodstock Hydro Services Inc.

Service général acquis (AGS) – Cette classe couvre les clients du Service général situés dans les anciennes zones de desserte de Norfolk Power Distribution Inc. et de Haldimand County Hydro Inc.

Service général pour les villes de Peterborough et d'Orillia (GS et grosse consommation) – Ces classes couvrent les clients du Service général situés dans les anciennes zones de desserte de Peterborough Distribution Inc. et de Orillia Power Distribution Corporation.

Installations non mesurées – Voir l'article 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 :

- doit payer des frais de raccordement d'Hydro One conformément à l'article 2.1.1; et
- peut être tenu de verser une contribution aux coûts en capital conformément à la l'article 2.1.2 si une extension est nécessaire.

Clients du service général qui demandent une mise à niveau de leur service sur leur propriété :

- doit payer à Hydro One les coûts de la mise à niveau, à l'exception du coût du transformateur de distribution aérien standard et du compteur standard; et
- peut être tenu de verser une contribution aux coûts en capital conformément à l'article 2.1.2 si une extension est nécessaire.

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.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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

3.2.2 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 dispositif à 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 dispositif à 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 du Service Général ayant un service primaire, 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 à un client ou sur le socle du transformateur fourni par un client, la propriété de l'installation de mise à la terre doit être transférée 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.

3.2.3 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 pour le mesurage doit être transférée à Hydro One avant la mise sous tension.

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

Compteur autonome de 200 A maximum

L'intensité nominale du dispositif de sectionnement principal du client pour l'installation de mesurage autonome (à l'une des trois tensions secondaires prévues à l'article 3.2.3 des présentes Conditions de service) doit contenir 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;

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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

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 du Service général à 120/240 V est utilisée. Le client fournit :

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 pour compteurs à 5 mâchoires de 20 A à 120/240 V, qui sera raccordée en amont (côté réseau) du dispositif de sectionnement principal, avec un interrupteur d'essai à 4 pôles; et
3. Une armoire pour transformateurs de mesure de 90 cm x 90 cm x 30 cm; et
4. Un conduit de 19 mm reliant l'armoire pour transformateurs à l'embase de 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 750 kcmil (MCM); et
3. Un conduit de 31 mm reliant l'armoire pour transformateurs à l'armoire pour compteurs.

L'armoire pour transformateurs sera installée à une hauteur d'au moins 90 cm et d'au plus 100 cm à partir 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 égale ou inférieure à 4000 A à tension secondaire, une installation de mesurage à transformateurs avec 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 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 750 kcmil (MCM);

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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

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

L'armoire pour transformateur doit être installée conformément à l'article 3.2.4 du présent document, à une hauteur d'au moins 90 cm et d'au plus 100 cm à partir du niveau définitif du sol.

Pour un service qui nécessite un câble d'une grosseur supérieure à 750 kcmil (MCM) avec plus de deux groupes de conducteurs, l'armoire pour transformateur de mesure doit être remplacée par un 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 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 les suivantes :

Pour un service monophasé, alimenté à 120/240 V

- Plus de 200 A et jusqu'à 400 A compris : 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 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 600 A compris : 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 750 kcmil (MCM) en groupes de deux, 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 qui nécessite un câble d'une grosseur supérieure à 750 kcmil (MCM) avec plus de deux groupes de conducteurs, l'armoire pour transformateur de mesure doit être remplacée par un appareillage de commutation.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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

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;

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 raccordement 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 doivent être installés ensemble dans une salle pour compteurs avec accès (voir l'article 1.6.2);
2. La salle des compteurs doit être séparée du reste du bâtiment par une paroi coupe-feu approuvée;
3. Le couvercle de la boîte de répartition doit être pourvu de charnières pour une ouverture vers le bas et muni d'un dispositif pour cadenassage et pose d'un sceau;
4. Un conducteur neutre de branchement pleine longueur doit relier la boîte de répartition à chaque embase de compteur;
5. Les conducteurs de chaque compteur doivent avoir 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).

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.3 Service Moyenne tension

Cette classe tarifaire s'applique aux services qui sont situés dans le territoire de desserte de Hydro One Networks Inc. ainsi que dans ceux anciennement occupés par Norfolk Power Distribution Inc., Haldimand County Hydro Inc. et Woodstock Hydro Service Inc. et qui remplissent les critères suivants :

1. Sociétés de distribution locales (SDL) intégrées alimentées par le réseau de distribution de Hydro One lorsque Hydro One est le distributeur hôte de la SDL intégrée;
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 raccordés au réseau de distribution de Hydro One et alimentés par ce réseau à une tension située entre 44 kV et 13,8 kV (où 44 kV et 13,8 kV représentent la tension mesurée sur le circuit primaire du transformateur local, qui peut être la propriété soit de Hydro One soit du client).

Pour en savoir plus sur la facturation et la surveillance annuelle de la consommation d'électricité pour les abonnés du Service Moyenne tension, consulter l'article 2.4.4.

3.3.1 Frais de raccordement et de mise à niveau

Les abonnés du Service Moyenne tension qui présentent 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 d'Hydro One conformément à l'article 2.1.1; et
- peut être tenu de verser une contribution aux coûts en capital conformément à la l'article 2.1.2 si une extension est nécessaire.

Les abonnés du Service Moyenne tension qui demandent une mise à niveau de leur service sur leur propriété :

- doit payer à Hydro One les coûts de la mise à niveau des ouvrages de raccordement, à l'exception du coût du compteur standard, et un crédit pour l'installation du transformateur appartenant à Hydro One, s'il y a lieu; et
- peut être tenu de verser une contribution aux coûts en capital conformément à la l'article 2.1.2 si une extension est nécessaire.

Les abonnés du Service Moyenne tension dont la puissance de pointe non coïncidente est supérieure ou égale à 5 MW et qui contribuent à la nécessité de construction ou de modification des installations de raccordement appartenant aux transporteurs doivent contribuer aux coûts en capital pour ces installations, conformément à l'article 2.1.10.

3.3.2 Point limite de propriété et point limite d'exploitation

Pour les abonnés du Service Moyenne tension secondaire, les points limite de propriété et de démarcation sont les bornes secondaires du transformateur.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.3 Service Moyenne tension

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

Quand un transformateur appartenant à Hydro One est installé sur le socle d'un transformateur appartenant à un client, la propriété de l'installation de mise à la terre doit être transférée à Hydro One avant la mise sous tension.

Si le client est propriétaire d'un dispositif de sectionnement primaire, le dispositif sert de 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 propriétaires d'installation de production décentralisée, 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 d'exploitation de la ligne desservant le client, pourvu que ce premier dispositif soit situé à moins de 200 m du branchement et qu'il ne traverse pas la propriété d'un tiers;

Sinon :

3. Hydro One installe, à ses frais, un point limite de propriété aussi près que possible de la limite physique de la propriété; le client installe, au besoin, un point limite d'exploitation afin de se conformer aux exigences de l'Office de la sécurité des installations électriques.

S'il n'y a pas de dispositif d'exploitation, 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 abonnés du Service Moyenne tension qui sont des distributeurs intégrés, se reporter à l'article 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 abonnés du Service Moyenne tension, Hydro One alimente les installations triphasées aux tensions nominales 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 abonnés du Service 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 4000 A à tension secondaire, une installation de mesurage à transformateurs avec un compteur par intervalles est utilisée. Le client fournit :

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.3 Service Moyenne tension

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 en service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et 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.

Les propriétaires d'installation de production décentralisée sont seulement responsables de tous les arrangements commerciaux signés avec la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) en ce qui concerne leur installation de production décentralisée, notamment le processus de demande de contrat de la SIERE et la gestion de ce contrat.

Tous les raccordements d'installation de production décentralisée doivent satisfaire aux exigences techniques énoncées dans le Code de l'électricité et dans les exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion.

En cas de conflit 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.

L'arrangement de mesurage net (voir le [Règlement de l'Ontario 541/05](#) pour plus de détails) est offert en option aux clients consommateurs qui souhaitent installer une production de mesurage net à condition que le réseau de distribution de Hydro One puisse prendre en charge la capacité de production nette cumulée de l'installation de production proposée.

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. Les propriétaires d'installation de production décentralisée doivent se conformer au Code de l'électricité et doivent s'assurer qu'ils ont 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 du fait de la performance de l'équipement du producteur;
2. La performance de l'équipement du producteur a un effet néfaste sur la qualité de l'alimentation électrique d'un nouveau client ou d'un client existant;
3. La puissance du producteur a augmenté sur le site où l'équipement réputé conforme se trouve.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.4 Installations de production décentralisée

3.4.2 Catégories de puissances

Dans le Code des réseaux de distribution, les installations de production décentralisée sont classées comme suit, en fonction de leur puissance nominale :

Catégories d'installations de production décentralisée	Puissance nominale
Micro-installations de production décentralisé	12 kW ou moins
Petites installations de production décentralisée	(a) 500 kW ou moins si l'installation est raccordée à une ligne de moins de 15 kV; (b) 1 MW ou moins si l'installation est raccordée à une ligne de 15 kV ou plus;
Installations de production décentralisée de taille moyenne	Puissance nominale de 10 MW ou moins; (a) plus de 500 kW si l'installation est raccordée à une ligne de moins de 15 kV; (b) plus de 1 MW si l'installation est raccordée à une ligne de 15 kV ou plus.
Grosses installations de production décentralisée	Plus de 10 MW

3.4.3 Processus de raccordement

1. Généralités

Toute personne proposant de raccorder une installation de production décentralisée (« demandeur ») doit introduire une demande auprès de Hydro One. Sauf en cas de projet de raccordement d'une micro-installation (pour laquelle le demandeur doit suivre la procédure de demande de raccordement disponible sur le site Web de Hydro One (www.hydroone.com/business-services/generators/microfit)), Hydro One doit évaluer l'impact du raccordement pour chaque installation de production décentralisée afin de déterminer la faisabilité du raccordement. L'évaluation de l'impact du raccordement permet de déterminer si l'installation proposée peut être raccordée et d'indiquer les exigences à respecter pour le raccordement de l'installation. Hydro One facture la réalisation de l'évaluation de l'impact du raccordement au demandeur. Pour plus de renseignements concernant les frais d'évaluation de l'impact du raccordement facturés par Hydro One, consulter www.hydroone.com/business-services/generators.

3.4 Installations de production décentralisée

Conformément au Code des réseaux de distribution, il incombe à tout demandeur proposant le raccordement d'une installation de production décentralisée de payer tous les coûts associés au raccordement de son installation, notamment les frais de mise à niveau des réseaux de transport et de distribution. Il incombe également au demandeur de remplir ses obligations dans les délais prescrits, notamment l'introduction d'une demande d'évaluation complète de l'impact du raccordement, le paiement des évaluations demandées de l'impact, la signature de l'entente relative aux coûts de raccordement et la réparation de tout manquement aux dispositions de l'entente. De cette manière, Hydro One sera en mesure d'exécuter ses responsabilités de distributeur, qui sont définies dans le 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 demandeur toute l'information requise. Si le demandeur 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.

Tout projet de production décentralisée, peu importe la puissance de l'installation, doit être évalué par Hydro One pour qu'elle s'assure que le réseau de distribution ne présente pas de contraintes techniques et qu'il a la capacité disponible. Hydro One peut, à sa discrétion, refuser de raccorder une installation de production décentralisée 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 installation de production décentralisée pour des raisons sur lesquelles le propriétaire de l'installation a le contrôle, ce propriétaire doit répondre aux préoccupations de Hydro One à la satisfaction de la société avant d'introduire une nouvelle demande d'évaluation. Si Hydro One refuse de raccorder une installation de production décentralisée pour des raisons sur lesquelles le propriétaire de l'installation n'a aucun contrôle, notamment le manque de puissance et les contraintes techniques du réseau, le propriétaire de l'installation doit présenter une nouvelle demande de raccordement si, à l'avenir, le réseau offre une puissance suffisante ou que des améliorations techniques y ont été apportées.

Pour plus de renseignements sur le processus de raccordement d'une installation de production décentralisée par Hydro One, consulter www.hydroone.com/business-services/generators et voir l'Annexe E des présentes Conditions de service. Pour obtenir des détails supplémentaires sur le processus de raccordement, voir le Code des réseaux de distribution.

1. Installations de production décentralisée de remplacement de la charge

Il incombe à tout client proposant le raccordement d'une production décentralisée de remplacement de la charge (aux fins de la présente section B « Installation de remplacement de la charge ») de payer tous les coûts associés au raccordement de l'installation de remplacement de la charge. Cela comprend la mise en conformité de l'indicateur de charge existant du client avec les exigences de Hydro One concernant la qualité de l'alimentation électrique et toute autre exigence de la société en termes de mesurage.

Il incombe au client de s'assurer que :

- A. L'installation de remplacement de la charge est montée et utilisée d'une manière qui ne nuit pas au réseau de distribution;
- B. L'installation de remplacement de la charge satisfait aux exigences techniques et de conception énoncées dans les exigences du Code de l'électricité;

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.4 Installations de production décentralisée

- C. La production de l'installation de remplacement de la charge n'est pas réinjectée dans le réseau de distribution.

La facturation de la charge brute s'applique à l'installation de remplacement de la charge, qu'elle soit exploitée en parallèle du réseau de distribution de Hydro One ou séparément, 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 au détail (« retail point-to-point meter ») à la borne de l'installation de remplacement de la charge. 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.)

Le client dont l'installation de remplacement de la charge est raccordée doit fournir, pour sa production de remplacement de la charge, une protection de l'interface qui peut détecter toutes les défaillances applicables survenant sur le réseau de distribution de Hydro One et qui peut débrancher l'installation du réseau. Le client dont l'installation de remplacement de la charge est raccordée doit également fournir, installer et entretenir un dispositif de sectionnement au point commun de couplage avec le réseau de distribution ou à un autre endroit acceptable pour Hydro One, dans le but d'isoler son installation de remplacement de la charge en cas d'urgence et de protéger les techniciens effectuant des travaux. Le dispositif de sectionnement doit être conforme aux exigences techniques énoncées dans les exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion et dans le Code de l'électricité.

Tout projet de production de remplacement de la charge équipée d'installations de stockage d'énergie ou de production dont la puissance nominale est supérieure à 12 kW doit être soumis à une série d'essais de mise en service avant que les unités puissent être déclarées disponibles et prêtes à l'exploitation. Hydro One fournira au client une liste des essais exigés. Les essais à mener dépendront d'un certain nombre de facteurs, notamment de la puissance des unités, du type d'unité, et du type de raccordement. Le client doit confirmer qu'il a mené les essais de mise en service et que ces essais ont été réussis en remplissant le rapport Confirmation of Verification Evidence Report (COVER). Tous les coûts associés à la mise en service sont à la charge du client.

Le client qui propose le raccordement de l'installation de remplacement de la charge fournit à Hydro One toute l'information demandée et précisée dans les exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion.

2. Installation de production au mesurage net

Il incombe à tout client proposant le raccordement d'une installation de production au mesurage net (qui peut comprendre une installation de stockage, comme mentionné dans le Règlement de l'Ontario 541.05 (mesurage net), tel qu'il a été amendé) de payer tous les coûts associés au raccordement de son installation de production au mesurage net, notamment l'installation d'un compteur bidirectionnel.

Il incombe au client de s'assurer que l'installation de production au mesurage net :

- A. Est montée et utilisée d'une manière qui ne nuit pas au réseau de distribution;
- B. Satisfait aux exigences techniques en ce qui concerne l'exploitation et la conception énoncées dans le Code de l'électricité et les exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion applicables aux installations de mesurage net.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.4 Installations de production décentralisée

Tout projet d'installation de production au mesurage net équipée d'installations de stockage d'énergie et de production dont la puissance nominale est supérieure à 12 kW doit être soumis à une série d'essais de mise en service avant que les installations puissent être déclarées disponibles et prêtes à l'exploitation. Hydro One fournira au client une liste des essais exigés. Le client doit confirmer qu'il a mené les essais de mise en service et que ces essais ont été réussis en remplissant le rapport Confirmation of Verification Evidence Report (COVER). Tous les coûts associés à la mise en service sont à la charge du client.

3.4.4 Entente de raccordement

Hydro One exige de la part de tous les propriétaires d'installation de production décentralisée qu'ils signent 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. En outre, les clients ayant des installations de production au mesurage net doivent signer avec Hydro One une entente de programme de mesurage net. Lorsque deux installations de production décentralisée ou plus raccordent leur production au réseau de distribution de Hydro One au même point commun de couplage, Hydro One conclura une seule entente de raccordement avec eux, et les propriétaires de l'installation de production décentralisée seront conjointement et individuellement responsables devant Hydro One.

Hydro One signe une entente de raccordement avec les clients consommateurs qui exploitent des installations de production décentralisée raccordées, par l'arrière de leur compteur, à une autre installation de production décentralisée appartenant à un tiers ou exploitée par ce dernier. Il incombe au client de s'assurer que l'installation de production décentralisée appartenant à un tiers ou exploitée par lui est exploitée de manière conforme aux conditions stipulées dans l'entente de raccordement.

Les propriétaires d'installation de production décentralisée dont l'installation est raccordée au réseau de distribution, mais qui n'ont pas encore signé d'entente de raccordement avec Hydro One doivent le faire dans un délai raisonnable, à moins d'avoir signé une autre entente avec Hydro One.

Tant qu'aucune entente de raccordement n'a été signée entre Hydro One et le propriétaire de l'installation de production décentralisée, le propriétaire de l'installation est réputé avoir conclu un contrat implicite avec Hydro One pour le raccordement de son installation. Les conditions du contrat implicite sont intégrées aux présentes conditions de service : 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, et le Code de règlement au détail.

Hydro One a le droit de débrancher une installation de production décentralisée si aucune entente de raccordement n'a été signée pour le raccordement de l'installation de production décentralisée (voir [article 2.2](#)).

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

Outre le respect des exigences stipulées dans l'entente de raccordement, il incombe à tous les propriétaires d'installations de production décentralisée d'exploiter leur installation d'une façon ne nuisant pas notablement :

1. à la sécurité, à la fiabilité et au rendement du réseau de distribution de Hydro One; ou
2. à 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.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.4 Installations de production décentralisée

Malgré l'article 1.9 des présentes Conditions de service, si des dommages sont occasionnés au réseau de distribution ou si Hydro One subit des coûts d'exploitation accrus du fait du raccordement d'une production décentralisée (autre qu'une micro-installation), le propriétaire de l'installation rembourse ces coûts à Hydro One, conformément à [l'article 6.2.26](#) du Code des réseaux de distribution.

La production décentralisée ne doit pas produire et/ou décharger 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 maximale active injectée permise ou puissance maximale permise) dans l'entente de raccordement. Hydro One peut vérifier la production et/ou le déchargement en provenance de l'installation de production décentralisée. Toute injection de production ou déchargement excédentaires en provenance d'une installation de production décentralisée 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. Installations de production décentralisée d'une puissance nominale supérieure à 12 kW

Les installations de production décentralisée qui injectent ou déchargent de l'électricité d'une puissance nominale supérieure à 12 kW dans le réseau de distribution doivent 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. Le propriétaire d'installation de production décentralisée doit révéifier ses dispositifs de raccordement et systèmes de protection ou de commande/contrôle de l'installation 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 propriétaire d'installation de production intégrée conserve les rapports des vérifications et, sur demande, les fournit à Hydro One.

Hydro One peut, à sa discrétion, exiger que le propriétaire de l'installation 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 propriétaire de l'installation de production décentralisée 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. Micro-installations décentralisées

Pour une micro-installation de production décentralisée, 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 propriétaires d'installations de production décentralisée doivent respecter les obligations de faire rapport qui sont précisées dans les exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion.

3.4.8 Modifications après le raccordement

Le propriétaire de l'installation de production décentralisée doit introduire une nouvelle demande de raccordement auprès de Hydro One s'il souhaite effectuer l'une des modifications suivantes sur son installation existante :

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.4 Installations de production décentralisée

- accroître la production injectée ou déchargée 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;
- changer le mode d'opération ou d'exploitation; ou
- changer les dispositifs de protection.

Pour le traitement de la nouvelle demande, Hydro One observera les règles énoncées aux [articles 6.2.8 à 6.2.30](#) du Code des réseaux de distribution. Les coûts des activités requises pour l'exécution des modifications apportées par le propriétaire de l'installation, notamment toute évaluation des impacts du raccordement requise, seront à la charge du propriétaire.

3.4.9 Débranchement d'une production décentralisée

Le propriétaire de l'installation de production décentralisée dont l'installation injecte ou décharge de l'électricité dans le réseau de distribution doit interrompre l'exploitation de son installation et Hydro One peut isoler ou débrancher l'installation 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 décentralisée;
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 décentralisée;
3. Le propriétaire de l'installation 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 propriétaire de l'installation comporte des lacunes qui sont inacceptables pour Hydro One;
5. Le propriétaire de l'installation 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 décentralisée ne satisfait pas à l'une ou plusieurs des exigences techniques énoncées dans les exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion;
7. Le propriétaire de l'installation n'a pas fourni promptement à Hydro One la documentation requise dans le cadre de la procédure de demande et d'évaluation;
8. Le propriétaire de l'installation 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 propriétaire de l'installation n'a pas, dans les 15 jours suivant le préavis écrit de Hydro One l'informant de sa production ou de son déchargement excédentaire, cessé de produire et/ou décharger 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 maximale permise ou puissance maximale permise en kW) dans l'entente de raccordement; ou
10. Avant la réception d'une autorisation de Hydro One lui permettant de produire, le propriétaire de l'installation de production décentralisée ne respecte pas l'une ou l'autre des conditions de Hydro One en matière de production ou de déchargement d'électricité pendant la période de mise en service.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.4 Installations de production décentralisée

Si une production décentralisée 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 décentralisée

Les délais de correction en cas de manquement (voir l'article 19.4 du formulaire de l'entente de raccordement) 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 propriétaire 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 :

Impact du manquement aux obligations	Description du manquement	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

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.4 Installations de production décentralisée

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 preuve d'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 ou décharger 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 en kW) 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 propriétaire de l'installation de production décentralisée.

3.4.11 Tarification et règlement

A. Classe tarifaire Producteur MicroFIT

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

B. Classe tarifaire : Production distribuée

Une production intégrée dont la puissance nominale est supérieure à 12 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 décentralisée

C. Droit pour Hydro One de déduire

Hydro One paie ses achats d'électricité au producteur 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.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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 dirigé 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.

Il doit également signer avec Hydro One des ententes de raccordement et lui fournir 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 mesurage.

3.5.1 Propriétaires de production décentralisée participant au marché intégré

Les propriétaires de production décentralisée qui participent au marché 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.

Un propriétaire de production décentralisée qui passe au marché de détail doit fournir un compteur par intervalles à 4 quadrants qui est conforme aux exigences du Code des réseaux de distribution et aux normes de mesurage de Hydro One.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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 ou mettre à niveau un raccordement existant 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.

Outre les autres montants dus à Hydro One au titre des raccordements et des mises à niveau des raccordements existants au réseau de distribution d'Hydro One, les distributeurs intégrés :

- peut être tenu de verser une contribution aux coûts en capital conformément à [l'article 2.1.2](#) si une extension est nécessaire; et
- qui contribuent à la nécessité de construction ou de modification des installations de raccordement appartenant aux transporteurs doivent contribuer aux coûts en capital pour ces installations, conformément à l'article 2.1.10.

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.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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 5 kW 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 non mesurée 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 de Hydro One. Si un client non mesuré a 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.

A. Éclairage public

Cette section concerne la distribution et l'approvisionnement d'électricité dans le cadre de l'éclairage public. Ces installations d'éclairage public 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.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.7 Installations non mesurées

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 non mesuré prend à sa charge le coût estimé par Hydro One des travaux de raccordement de l'éclairage public.

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 non mesuré 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

Cette section concerne la distribution et l'approvisionnement d'électricité dans le cadre de l'éclairage de type Sentinelle.

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. 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 Alimentation électrique pour le réseau de télécommunications

Cette section concerne la distribution et l'approvisionnement d'électricité dans le cadre des blocs d'alimentation du réseau de télédistribution. Le service standard sans accessoires (appareils de chauffage, climatiseurs, etc.) peut être non mesuré. En l'absence d'étude de la charge électrique, le compte client sera configuré selon une puissance nominale complète. La consommation d'énergie sera calculée sur base de la puissance raccordée à l'alimentation électrique en amont (côté réseau) et d'une période de consommation de 24 heures.

Les blocs d'alimentation équipés d'accessoires supplémentaires tels que des installations de chauffage, de climatisation, etc. doivent être mesurées.

Chaque bloc d'alimentation correspond à un compte individuel.

La tension de fonctionnement est 120 volts, monophasée, 2 fils, maximum 15 ampères.

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

D. Feux de circulation

Cette section concerne la distribution et l'approvisionnement d'électricité dans le cadre des feux de circulation routière, y compris les feux des passages pour piétons. Ces installations sont la propriété de l'administration routière ou de la municipalité et sont entretenues par elles.

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 mesure. La consommation énergétique sera calculée sur base de la puissance raccordée et d'un nombre d'heures de consommation défini.

CHAPITRE 3 – CONDITIONS APPLICABLES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

3.7 Installations non mesurées

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

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

Le client non mesuré 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

Cette section concerne la distribution et l'approvisionnement d'électricité dans le cadre des installations d'éclairage décoratif. Ces installations, notamment celles montées dans le cadre d'événements festifs ou d'aménagements de quartiers, 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, la société 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 temporaire 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 (\$/kWh x nombre d'appareils x 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.

3.7.3 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 (acquis) : Client autrefois desservi par des ouvrages qui appartenaient à des distributeurs autres que Hydro One. Ces clients sont devenus des clients de Hydro One lorsque la société a acquis les ouvrages, dont elle est désormais propriétaire et responsable de l'exploitation.

Acompte sur les coûts d'extension : Acompte demandé par Hydro One conformément au Code des réseaux de distribution et qui doit être versé par un client dans le cadre de travaux d'extension. Cet acompte couvre à la fois les risques liés aux prévisions (risques associés à la concrétisation comme prévu ou non de la facturation projetée pour l'extension) et les risques liés aux ouvrages (risques associés à la garantie que tout ouvrage pouvant faire l'objet d'une offre tierce lorsque cet ouvrage est réalisé par le client est installé, que l'ouvrage respecte les normes et spécifications techniques et de conception en vigueur et que l'ouvrage pouvant faire l'objet d'une offre tierce fonctionne correctement lorsqu'il est mis sous tension). Ces risques ne peuvent pas dépasser :

- A. 100 % de la valeur actualisée de la facturation projetée lorsque le client doit payer une contribution aux coûts en capital; et
- B. 100 % de la valeur actualisée des coûts en capital projetés et des frais d'entretien continu projetés pour les ouvrages concernés qui ne peuvent pas être pris en charge par un tiers ou qui peuvent l'être si aucune contribution aux coûts en capital n'est pas nécessaire à l'extension.

Amélioration aux fins d'intégration au réseau de distribution d'une production renouvelable : Le sens de cette expression est conforme à celui qui lui est donné dans la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*;

Bâtiment riverain du réseau de distribution : Propriété ou terrain d'un client qui est directement adjacent à ou aboutit sur la réserve routière publique sur laquelle Hydro One possède ses installations et équipements de puissance et de tension appropriées;

Boîtier compteur/disjoncteur : Boîtier comprenant à la fois un compteur et un disjoncteur;

Capacité de fourniture normale totale : Cette expression est définie au paragraphe A de l'article 2.1.9

CEO : Désigne la Commission de l'énergie de l'Ontario;

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 décentralisée. Le terme « client » désigne également les promoteurs immobiliers de lotissements résidentiels ou commerciaux et toute personne qui consomme de l'électricité fournie par Hydro One (aux termes 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), ainsi que d'autres distributeurs, qu'ils soient intégrés au territoire de desserte de Hydro One ou non;

Client à faible revenu admissible : À partir du 1^{er} octobre 2011,

- A. client résidentiel ayant un revenu familial avant impôts inférieur ou égal au seuil de faible revenu avant impôts, conformément à Statistique Canada, plus 15 %, en prenant en compte le nombre de membres de la famille ou communauté concernée, comme communiqué par une agence de services sociaux ou une agence du gouvernement; ou
- B. client ayant été qualifié dans le cadre d'un programme d'aide financière d'urgence approuvé par la CEO et mis à disposition des clients à faibles revenus admissibles par Hydro One,

à condition que le client concerné reste un client à faible revenu admissible pendant une période de deux ans à compter de la date à laquelle il a été qualifié de client à faible revenu admissible.

Client de transfert de charge : Client à qui sont fournis des services de distribution via un transfert de charge;

Client facturé pour l'énergie seulement : Tout client dont la demande de pointe mensuelle moyenne est inférieure à 50 kW sur une période historique allant jusqu'à 36 mois. Ce type de client est facturé pour le service électrique qu'il reçoit, sur base de l'énergie en kWh uniquement;

Client facturé pour la puissance : Client non résidentiel dont la demande de pointe mensuelle moyenne est supérieure ou égale à 50 kW sur une période historique de jusqu'à 36 mois. Pour ce type de client, des relevés de compteur sont effectués et des factures envoyées tous les mois en fonction de la puissance en kW ou à hauteur de 90 % de l'intensité en kVA ou de l'énergie en kWh;

Client raccordé à moyenne tension : Services qui remplissent les critères énoncés ci-dessous et sont situés dans le territoire de desserte de Hydro One Networks Inc. ainsi que dans ceux anciennement occupés par Norfolk Power Distribution Inc., Haldimand County Hydro Inc. et Woodstock Hydro Service Inc. :

A. Distributeurs intégrés; ou

B. Clients dont la charge est : a) triphasée; b) raccordée au réseau de distribution de Hydro One et alimentée par ce réseau à une tension située entre 44 kV et 13,8 kV (où 44 kV et 13,8 kV représentent la tension mesurée du côté primaire du transformateur local, qui peut être la propriété soit de Hydro One soit du client); et c) supérieure à 500 kW (puissance maximale mesurée tous les mois dont on calcule la moyenne sur l'année calendaire la plus récente, ou lorsque la puissance mensuelle moyenne projetée sur douze (12) mois consécutifs est supérieure à 500 kW);

Client résidentiel : Service résidentiel qui est soit le domicile principal du client soit une résidence saisonnière. Cette catégorie peut également désigner d'autres bâtiments desservis par le même compteur, pourvu qu'il ne s'agisse pas de logements donnés en location. **Détail ou vente au détail :** En ce qui concerne le secteur de l'électricité :

A. fait de vendre ou de proposer la vente d'électricité à un client;

B. fait d'agir en tant qu'agent ou en tant qu'intermédiaire pour un détaillant en ce qui concerne la vente ou la proposition de vente d'électricité; ou

C. fait d'agir ou de proposer d'agir en tant qu'agent ou en tant qu'intermédiaire pour un client en ce qui concerne la vente ou la proposition de vente d'électricité;

Code de l'électricité : Code mentionné dans le Règlement de l'Ontario 164/99 alors en vigueur;

Code de règlement au détail : Code alors en vigueur, fourni par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), qui permet entre autres d'établir les obligations et les responsabilités d'un distributeur qui sont associées au règlement financier parmi les détaillants et les clients. Ce Code permet le suivi et la simplification des transferts effectués par les clients parmi des détaillants en concurrence;

Code des réseaux de distribution : Code alors en vigueur, fourni par la CEO, qui permet entre autres de définir les obligations d'un distributeur en termes de services et de conditions de service proposés aux clients, à d'autres distributeurs et à des détaillants. Ce Code énonce des normes techniques minimum à respecter lors de l'exploitation des réseaux de distribution;

Code du service d'approvisionnement standard : Code alors en vigueur fourni par la CEO, qui permet entre autres de définir les conditions minimum qu'un distributeur doit respecter dans l'exercice de ses obligations lors de la vente d'électricité aux termes de l'article 29 de la *Loi de 1998 sur l'électricité*;

Code régissant les relations entre sociétés affiliées : Code alors en vigueur fourni par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), qui établit, entre autres, les normes et conditions d'interaction entre les distributeurs ou transporteurs d'électricité et leurs sociétés affiliées respectives;

Coefficient de cycle de facturation : Coefficient utilisé dans le calcul du montant facturé au client afin de normaliser la durée de la période de facturation plus 45 jours à des fins de calcul des exigences relatives au dépôt de garantie. Une facture mensuelle peut par exemple être ajustée selon un coefficient de cycle de facturation de 2,5 et une facture trimestrielle, selon un facteur de cycle de facturation de 1,5;

Coefficient de perte de distribution : Coefficients par lesquels les charges mesurées doivent être multipliées de sorte que, lorsqu'on les additionne, elles correspondent à la charge totale mesurée aux points de raccordement au réseau de distribution;

Collecteur sur poteau : Infrastructure avancée de mesurage installée sur un poteau appartenant à un client et permettant la prise en charge des communications du compteur;

Collecteur sur socle : Infrastructure avancée de mesurage installée sur le dispositif à compteur du client et permettant la prise en charge des communications du compteur;

Communautés de terrains à bail : Toute habitation de structure permanente pour laquelle le propriétaire loue le terrain utilisé ou prévu pour être utilisé en tant que site de l'habitation, à l'exclusion des maisons mobiles;

Compteur d'énergie : Compteur qui mesure la consommation énergétique d'un client;

Compteur de puissance : Compteur qui mesure la consommation de pointe d'un client pendant une période définie;

Compteur par intervalles à 4 quadrants : Compteur par intervalles qui enregistre l'alimentation électrique injectée dans le réseau de distribution ainsi que la quantité d'électricité consommée par le client;

Compteur par intervalles : Compteur qui mesure et enregistre la consommation d'électricité par périodes d'une heure ou moins;

Compteur pouvant être débranché et rebranché à distance : Compteur qu'il est possible de débrancher et de rebrancher à distance.

Compteur : Compteur faisant partie d'une infrastructure avancée de mesurage respectant les spécifications fonctionnelles mentionnées dans les critères et exigences pour les compteurs et équipements de mesurage, la régulation des systèmes et technologies du Règlement de l'Ontario 425/06;

Contrat MicroFIT (Microproduction TRG) : Entente signée entre la SIERE (autrefois appelée « Ontario Power Authority » (Office de l'électricité de l'Ontario)) et un producteur en ce qui concerne le programme de tarifs de subvention dans les micro-installations de production intégrée;

Coût réel : Frais déboursés par Hydro One pour l'équipement, la main-d'œuvre et les matériaux aux tarifs standard de Hydro One, plus les frais généraux et les intérêts standard de Hydro One qui s'y appliquent;

Débrancher ou débranchement : Désactivation des ouvrages de raccordement qui entraîne l'arrêt des services de distribution à un client;

Délai de correction : Délai octroyé à une partie ayant manqué à l'une ou l'autre de ses obligations pour corriger ce manquement aux termes de l'entente de raccordement;

Demande de transfert de service : Expression définie dans le Code de règlement au détail;

Déplacement en vue de débrancher le service ou de recouvrer un montant en souffrance : Visite rendue à un client sur sa propriété par un employé ou agent de Hydro One en vue de réclamer le paiement d'un montant en souffrance, de débrancher le service ou de limiter la quantité d'électricité qu'un client peut consommer lorsque ce client accuse un retard de paiement;

Détaillant : Personne qui vend de l'électricité au détail;

Distribuer ou distribution : En ce qui concerne l'électricité, transport d'électricité à des tensions inférieures ou égales à 50 kV;

Distributeur acquis : Distributeur dont le réseau de distribution ou une partie du réseau de distribution a été acquis par Hydro One et dont Hydro One est désormais propriétaire et responsable de l'exploitation.

Distributeur hôte : Distributeur qui fournit de l'électricité à un distributeur intégré. Aux fins des présentes Conditions de service, sauf mention contraire, cette expression désigne Hydro One;

Distributeur intégré ou société de distribution locale (SDL) intégrée : Distributeur qui reçoit de l'électricité de la part du distributeur hôte. Dans les présentes Conditions de service, les distributeurs intégrés ou les sociétés de distribution locales peuvent être ou non des participants du marché de gros;

Distributeur : Personne propriétaire ou responsable de l'exploitation d'un réseau de distribution;

Distributeurs acquis par Hydro One après 2013 : Collectivement, cette expression désigne les anciens distributeurs connus sous les noms de Norfolk Power Distribution Inc., Haldimand County Hydro Inc., Woodstock Hydro Services Inc., Peterborough Distribution Inc. et Orillia Power Distribution Corporation;

Données de mesurage : Données fournies par des compteurs, notamment les données de consommation d'électricité par le client;

Énergie non comptabilisée : Toutes les pertes énergétiques qui ne peuvent pas être attribuées aux pertes de distribution. Ces pertes d'énergie comprennent les erreurs de mesures, les erreurs d'estimation des pertes de distribution, le vol d'énergie et les erreurs de facturation non attribuables;

Entente de raccordement : Entente signée entre Hydro One et tout client dont l'équipement est ou va être raccordé au réseau de distribution. Cette entente définit les conditions à respecter pour le raccordement et l'approvisionnement électrique vers ou depuis ce raccordement;

Entente de recouvrement des coûts en capital : Entente signée entre Hydro One et toute personne raccordée au réseau de distribution de Hydro One. Cette entente décrit les travaux que Hydro One doit effectuer en vue du raccordement du client, les coûts de ces travaux, les contributions requises aux coûts en capital et les garanties de solvabilité;

Entente relative aux coûts de raccordement : Entente signée entre Hydro One et tout propriétaire d'installation de production décentralisée relativement au raccordement d'une production décentralisée, comme mentionné à l'article 6.2.18 du Code des réseaux de distribution;

Entité responsable des compteurs intelligents : Corporation constituée, société en commandite, nouveau partenariat formé ou entité désignée conformément à l'article 53.7 de la *Loi de 1998 sur l'électricité* pour réaliser les projets du gouvernement sur la mise en place de compteurs intelligents;

Entrepreneur qualifié : Entrepreneur qualifié pour traiter les dangers électriques conformément aux exigences de la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSSTO) de l'Ontario alors en vigueur et à tous les règlements applicables qui s'y rapportent, notamment celui sur les projets de construction – Règlement de l'Ontario 213/91;

Équipement d'alimentation des véhicules électriques : Équipement d'alimentation électrique destiné exclusivement à fournir une source d'électricité dans le seul but de recharger des véhicules électriques;

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

Événement de force majeure : Situation qui échappe au contrôle d'une partie, qui se voit dans l'incapacité d'affronter les conséquences d'événements tels que, notamment : des grèves, des lockout ou tout autre conflit de travail impliquant les employés de la partie concernée, des dommages ou dégâts, des accidents

lors d'ouvrages de ladite partie, des incendies, des explosions, des guerres, des actes juridiques pris par les autorités publiques, des insurrections, des actes de Dieu ou encore l'incapacité de se fournir des services indispensables ou de transporter des matériaux, produits ou équipements en raison de l'incidence des raisons précédemment évoquées sur les fournisseurs ou transporteurs de cette partie;

Exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion :

1. Les « exigences techniques de Hydro One aux fins d'interconnexion pour les installations de production distribuée, les micro-installations et les petites installations, en triphasé, de 30 kW ou moins », qui s'appliquent à toutes les micro-installations de production décentralisée et petites installations de production intégrée dont la puissance nominale est inférieure à 30 kW, notamment les mises à jour de ces exigences sous forme de bulletins et/ou amendements réalisés par Hydro One de temps à autre; et
2. Le document DP-12-001 d'Hydro One intitulé « Exigences techniques aux fins d'interconnexion pour la production décentralisée à des tensions inférieures ou égales à 50 kV » de Hydro One (dernière révision), qui s'applique à toutes les installations de production décentralisée autres que celles soumises aux « Exigences techniques aux fins d'interconnexion pour les installations de production distribuée, les micro-installations et les petites installations, en triphasé, de 30 kW ou moins », y compris toute mise à jour de celles-ci sous forme de bulletins et/ou de modifications apportés de temps à autre par Hydro One;

Les dernières versions de ces documents sont disponibles sur le site web d'Hydro One : <https://www.hydroone.com/business-services/generators/technical-requirements>

Extension : Situation dans laquelle Hydro One doit ajouter de nouvelles installations à son réseau de distribution principal ou augmenter la capacité de certains des équipements et installations existants de son réseau de distribution principal afin de pouvoir effectuer un raccordement ou prendre en charge l'augmentation des exigences en matière de capacité d'un ou plusieurs clients spécifiques;

Facturation mensuelle : Période théorique approximative de 30 jours environ pour un cycle de facturation. Il ne s'agit pas d'un mois calendaire;

Facturation trimestrielle : Période théorique approximative de 90 jours environ pour un cycle de facturation. Cette période ne correspond pas nécessairement à des mois calendaires;

Facture consolidée du détaillant : Expression définie dans le Code de règlement au détail;

Facture consolidée du distributeur : Expression définie dans le Code de règlement au détail;

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 nécessite, en vue de récupérer 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;

Fournisseur autorisé de services de mesurage : Personne qui fournit, installe, commande, enregistre, entretient, répare, remplace, inspecte et effectue des essais sur les installations de mesurage et qui est approuvée et autorisée par Mesures Canada et par la SIERE;

Fournisseur d'installation de stockage : Personne propriétaire ou responsable de l'exploitation d'une installation de stockage raccordée au réseau de distribution;

Génératrice de secours : Réseau électrique d'appoint installé sur le site d'un client aux seules fins d'approvisionnement électrique en cas d'interruption ou d'indisponibilité du service primaire;

Grille tarifaire réglementée : Grille tarifaire établie par la Commission de l'énergie de l'Ontario pour la vente au détail d'électricité à des clients admissibles, comme convenu dans les règlements pris en vertu de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Les tarifs réglementés sont établis pour la tarification différenciée ou pour la tarification selon l'heure de consommation;

Grosse installation de production décentralisée : Installation de production décentralisée dont la puissance nominale est supérieure à 10 MW et pour plus de précision, cette expression désigne également les grosses installations de production intégrée;

Grosse installation de production intégrée : Installation de production intégrée dont la puissance nominale est supérieure à 10 MW;

Horizon de raccordement fixé pour le client : Période calculée à compter de la date de mise sous tension des installations d'extension, généralement de 5 ans, mais pouvant aller jusqu'à 15 ans pour un lotissement admissible, conformément aux dispositions de l'annexe B du Code des réseaux de distribution.

Insolvabilité ou dissolution : Renvoie aux éléments suivants en ce qui concerne une partie : prise d'une ordonnance ou d'une résolution pour la dissolution de cette partie ou de ses activités ou toute autre procédure de dissolution ou de liquidation engagée par ou contre une des parties, notamment en raison d'une faillite ou d'une insolvabilité;

Installation de distribution : Tous les équipements et systèmes électriques de distribution associés à l'alimentation électrique de l'installation de raccordement d'un transmetteur à un ou plusieurs clients finaux. Une installation de distribution comprend généralement une ligne d'alimentation et peut également comprendre un poste de distribution et une ligne de distribution secondaire. En général, une installation de distribution comprend aussi des équipements tels que des dispositifs de régulation de la tension, des dispositifs de protection contre les surintensités et des appareils de mesurage. Sauf mention contraire, toute référence à une installation de distribution dans les présentes Conditions de service renvoie à une installation de distribution appartenant à Hydro One.

Installation de mesurage complexe : Installation de mesurage comprenant des transformateurs, des blocs d'essai, des enregistreurs, des multiplicateurs de signaux et des compteurs multiples pouvant être exploités;

Installation de mesurage : Compteur et, le cas échéant, les transformateurs, l'installation électrique, les raccordements d'essai, les fusibles, les lampes, la partie d'alarmes potentielles, les compteurs, les enregistreurs de données, l'équipement de télécommunication et les installations secondaires de données installées en vue de mesurer la puissance au-delà d'un certain point de mesurage, de fournir un accès à distance aux données de mesurage et de surveiller l'état de l'équipement installé, que cet équipement soit situé à proximité immédiate du compteur ou non et qu'il comprenne ou non, le cas échéant, un collecteur sur embase ou un collecteur sur poteau et notamment tous les autres équipements requis pour l'installation du compteur;

Installation de production au détail intégrée : Installation de production intégrée appartenant à un producteur au détail intégré;

Installation de production au mesurage net : Installation de production intégrée qui remplit les exigences du Règlement de l'Ontario 541/05 « mesurage net » réalisé aux termes de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*;

Installation de production d'énergie renouvelable : Le sens de cette expression est conforme à celui qui lui est donné dans la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*;

Installation de production décentralisée de taille moyenne : Installation de production décentralisée dont la puissance nominale est inférieure ou égale à 10 MW et : a) de plus de 500 kW si l'installation est

raccordée à une ligne d'approvisionnement de moins de 15 kV; et b) de plus d'un (1) MW si l'installation est raccordée à une ligne d'approvisionnement de 15 kV ou plus. Pour plus de précision, les installations de production décentralisée de taille moyenne comprennent les installations de production intégrée de taille moyenne;

Installation de production décentralisée : a) Installation de production; ou b) Installation de stockage d'énergie et, pour être plus précis, ces termes désignent également les installations de production de mesurage net, les installations de remplacement de la charge et les installations de production intégrée, mais pas les génératrices de secours;

Installation de production intégrée de taille moyenne : Installation de production intégrée dont la puissance nominale est inférieure ou égale à 10 MW et : a) de plus de 500 kW si l'installation est raccordée à une ligne d'approvisionnement de moins de 15 kV; et b) de plus d'un (1) MW si l'installation est raccordée à une ligne d'approvisionnement de 15 kV ou plus.

Installation de production intégrée : Installation de production qui est raccordée à un réseau de distribution, mais qui n'est pas directement raccordée au réseau dirigé par la SIERE. L'installation doit avoir la signification étendue expliquée à l'article 1.9 du Code des réseaux de distribution;

Installation de production MicroFIT (Microproduction TRG) : Micro-installation de production intégrée bénéficiant d'un contrat MicroFIT;

Installation de production : Installation permettant de produire de l'électricité ou de fournir des services auxiliaires autres que les services auxiliaires fournis par un transporteur ou par un distributeur du fait de l'exploitation d'un réseau de distribution ou de transport. Ce terme comprend tout équipement, structure ou autres installations utilisées à cette fin;

Installation de stockage : Aux fins de raccordement, installation utilisant de l'électricité (ou charges) puis stockant cette électricité pendant un certain temps avant de fournir de l'électricité comme production de sortie, à laquelle il faut soustraire les pertes accusées (ou décharges);

Installations de distribution existantes (parcs résidentiels) : Installations de distribution qui appartiennent à Hydro One et se situent dans les limites du parc;

Installations et équipement acquis : Installations de mesurage, fils électriques, poteaux, câbles, transformateurs ou tout autre équipement, structure, appareil ménager ou autres installations de distribution d'électricité qui appartenaient autrefois à un autre distributeur, mais dont Hydro One est désormais propriétaire.

Installations et équipement de Hydro One : Installations de mesurage, fils électriques, poteaux, câbles, transformateurs ou tout autre équipement, structure, appareil ménager ou autres installations de distribution d'électricité de Hydro One;

Installations non mesurées ou installations non mesurées dispersées : Consommation électrique qui n'est pas mesurée et qui est facturée sur base de la consommation estimée;

Jours fériés : Jours sélectionnés par Hydro One de temps à autre. Sauf indication contraire, sont considérés comme des jours fériés : le Jour de l'An, le jour de la Famille, la fête du Travail, le Vendredi saint, le jour d'Action de grâce, le lundi de Pâques, Noël, la fête de la Reine, le Lendemain de Noël, la fête du Canada et le Jour férié (célébrés à Toronto et dans divers autres endroits en Ontario);

kW : Kilowatt

kWh : Kilowattheure

kVA : Kilovolt ampère

Ligne commune : Partie d'une ligne qui se trouve sur une propriété privée. Cette partie de ligne appartient à Hydro One et sert à approvisionner plusieurs clients;

Limiteur de puissance : Installation permettant de limiter la puissance fournie à une installation. Des commutateurs de charge sont également utilisés pour limiter la puissance fournie. Les installations de limitation de puissance sont généralement utilisées pendant les activités de collecte;

Loi de 1998 sur l'électricité : *Loi de 1998 sur l'électricité*, annexe A de la *Loi sur la concurrence dans le secteur de l'énergie (Energy Competition Act)*, L.O. 1998, chap. 15, alors en vigueur;

Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario : Désigne la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, annexe B de la *Loi sur la concurrence dans le secteur de l'énergie (Energy Competition Act)*, L.O. 1998, chap. 15, alors en vigueur;

Lois applicables : Toute loi applicable, notamment les lois environnementales, les statuts, les codes, les exigences de permis, les traités, les directives, les règles, les règlements, les protocoles, les politiques, les arrêtés, les ordonnances, les injonctions, les décisions, les attributions, les jugements ou les décrets, ou encore tout autre type d'exigence, de décision ou d'entente signée avec ou prise par un gouvernement ou par un service, une commission, une autorité juridique ou une agence du gouvernement;

Maison mobile : Toute habitation conçue pour être mobile et construite ou fabriquée comme résidence permanente à destination d'une ou plusieurs personnes. Cette expression ne désigne pas les caravanes, les tentes-roulottes ou les remorques autres en tous genres;

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.

Manquement à des obligations : Manquement à des obligations financières ou non financières;

Manquement à des obligations non financières : En ce qui concerne une partie :

- (a) toute infraction de nature non financière à une entente de raccordement par cette partie;
- (b) le permis (le cas échéant) de la partie concernée est suspendu, lui est retiré, est révoqué ou expire et n'est pas remplacé; ou
- (c) une insolvabilité ou dissolution se produit relativement à la partie;

Manuel des tarifs de distribution : Document fourni par la CEO reprenant les différents mécanismes de régulation qui s'appliquent lorsque des tarifs sont fixés par le distributeur;

Mesures Canada : Agence spéciale d'exploitation mise sur pied en août 1996 en vertu de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz (Canada)*;

Micro-installation de production décentralisée : Installation de production décentralisée dont la puissance nominale est inférieure ou égale à 12 kW et, pour plus de précision, cette expression désigne également les micro-installations de production intégrée;

Micro-installation de production intégrée : Installation de production intégrée dont la puissance nominale est inférieure ou égale à 12 kW;

Monophasé : Réseau qui alimente de l'électricité selon une tension électrique alternative monophasée;

Normes de distribution : Normes de distribution de Hydro One;

Office de la sécurité des installations électriques : Personne ou entité désignée comme Office de la sécurité des installations électriques aux termes des règlements pris en vertu de la *Loi de 1998 sur l'électricité*;

Ouvrages de raccordement : Partie du réseau de distribution utilisée pour le raccordement d'un client au réseau de distribution principal existant. Il s'agit des ouvrages situés entre le point de raccordement au réseau de distribution principal et le point limite de propriété pour ce client;

Participant du marché de gros : Personne qui passe par les marchés gérés par la SIERE pour vendre ou acheter de l'électricité ou des services auxiliaires.

Participant du marché : Personne autorisée, aux termes des règles du marché, à participer aux marchés gérés par la SIERE ou encore à faire en sorte ou autoriser que de l'électricité soit transportée dans le réseau dirigé par la SIERE, à travers ce réseau ou en dehors de celui-ci;

Pertes de distribution : Pertes d'énergie causées par la survenance de paramètres intrinsèques au réseau de distribution, comme la résistance électrique aux tensions et débits du réseau;

Pertes totales : Somme de toutes les pertes de distribution et de l'énergie non comptabilisée;

Petite installation de production décentralisée : Installation de production décentralisée qui n'est pas une micro-installation et dont la puissance nominale est de 500 kW ou moins si l'installation est raccordée à une ligne d'approvisionnement de moins de 15 kV, ou un (1) MW ou moins si l'installation est raccordée à une ligne d'approvisionnement de 15 kV ou plus.

Petite installation de production intégrée : Installation de production intégrée qui n'est pas une micro-installation et dont la puissance nominale est de 500 kW ou moins si l'installation est raccordée à une ligne d'approvisionnement de moins de 15 kV, ou un (1) MW ou moins si l'installation est raccordée à une ligne d'approvisionnement de 15 kV ou plus.

Plafond des coûts d'extension prévu pour les productions d'énergie renouvelable : En ce qui concerne les installations de production d'énergie renouvelable, somme d'argent exprimée en dollars obtenue en multipliant la puissance nominale totale de l'installation de production d'énergie renouvelable mentionnée à l'alinéa 6.2.9 a) (exprimée en MW) par 90 000 \$, ou moins, le cas échéant, conformément au paragraphe A de l'article 3.2.27 ou au paragraphe B de l'article 3.2.27 du présent Code;

Point commun de couplage ou point de raccordement ou point de fourniture : En ce qui concerne les installations de production intégrée, point de raccordement où l'électricité produite par l'installation de production intégrée est injectée dans le réseau de distribution;

Point limite d'exploitation : Endroit géographique où la responsabilité de Hydro One en termes de contrôle d'exploitation de l'équipement de distribution, notamment les ouvrages de raccordement, s'arrête au profit du client;

Point limite de propriété : Endroit géographique où la propriété par Hydro One de l'équipement de distribution, notamment les ouvrages de raccordement, s'arrête au profit du client;

Pratiques usuelles de l'industrie : Pratiques, méthodes et procédures respectées ou approuvées par la majorité de l'industrie des services d'électricité en Amérique du Nord pendant la période de temps concernée ou toute autre pratique, méthode ou procédure attendue, pour peu qu'il soit fait preuve de bon jugement au vu des éléments connus, au moment de la prise de décision, en vue de l'obtention du résultat espéré à des coûts raisonnables et dans le respect des bonnes usuelles, de la fiabilité, de la sécurité et de l'envoi. L'expression « pratiques usuelles de l'industrie » ne renvoie pas nécessairement aux pratiques, méthodes ou actions optimales à l'exclusion de toutes les autres, mais plutôt aux pratiques, méthodes ou actions acceptables et généralement acceptées en Amérique du Nord;

Producteur au détail intégré : Client qui a) n'est pas un participant du marché de gros et dont l'installation de production n'est pas une installation au mesurage net (comme énoncé à l'article 6.7.1 du présent Code); b) est propriétaire ou responsable de l'exploitation d'une installation de production intégrée autre qu'une génératrice de secours; et c) vend sous contrat ou à Hydro One une production issue de l'installation de production intégrée au réseau de la SIERE (autrefois appelée « Ontario Power Authority » (Office de l'électricité de l'Ontario));

Producteur : Personne propriétaire ou responsable de l'exploitation d'une installation de production;

Production décentralisée : Ressource énergétique décentralisée;

Produire ou production : En ce qui concerne l'électricité, production d'électricité ou fourniture de services auxiliaires autres que les services auxiliaires fournis par un transporteur ou par un distributeur du fait de l'exploitation d'un réseau de distribution ou de transport;

Programme d'offre standard : Programmes développés par la SIERE (autrefois appelée « Ontario Power Authority » (Office de l'électricité de l'Ontario)) et la CEO et conçus pour encourager et promouvoir une utilisation plus importante des sources d'énergie renouvelable, notamment l'énergie éolienne, hydraulique, solaire et la biomasse issues d'installations de production plus petites raccordées à un réseau de distribution. Pour obtenir la liste des différents programmes d'offres standard, consulter le lien suivant : <https://www.ieso.ca/en/Corporate-IESO/Corporate-Procurement/Current-Procurements>;

Propriétaire d'installation de production décentralisée : a) Producteur; b) Fournisseur de stockage d'énergie; ou c) Client dont l'installation de production décentralisée est raccordée à l'arrière du compteur, notamment lorsque l'installation appartient à un tiers;

Propriété privée : Toute propriété appartenant à un client ou à un tiers. Cette expression ne comprend pas les rues et autoroutes publiques;

Propriétés résidentielles à logements multiples : Propriété pouvant accueillir deux familles ou plus dans des espaces séparés. Cette expression ne comprend pas les propriétés utilisées pour proposer de courts séjours, telles que les hôtels, les motels, etc.;

Protection des tarifs dans les régions rurales ou éloignées : Protection des tarifs offerte aux termes de l'article 79 de la Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario et du règlement sur la protection des tarifs dans les régions rurales ou éloignées;

Protection des tarifs de distribution : Protection des tarifs assurée aux termes de l'article 79.3 de la Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario et du règlement de l'Ontario 198/17 en vertu de ladite Loi, selon les amendements réalisés de temps à autre;

Puissance du réseau : Puissance circulant depuis le réseau de distribution vers un client à travers un raccordement;

Puissance historique : Cette expression est définie au paragraphe C de l'article 2.1.9 des présentes Conditions de service;

Raccordement simple : Partie du raccordement d'un client pour laquelle Hydro One ne facture pas les coûts au client, mais que la société recouvre grâce à ses exigences de facturation, comme spécifié aux articles 3.1.4 et 3.1.5 du Code des réseaux de distribution. Les éléments faisant partie du service de raccordement simple de Hydro One sont énumérés à l'article 2.1.1 des présentes Conditions de service.

Raccordement : Processus d'installation et d'activation d'ouvrages de raccordement en vue de distribuer de l'électricité à un client;

Rajustement pour pertes au transformateur : Montant, en dollars, appliqué au compte d'un client afin de corriger une charge d'énergie perdue. Un client raccordé à moyenne tension est admissible à un rajustement pour pertes au transformateur si son compteur se situe du côté secondaire du transformateur.

Règlement sur la protection des tarifs dans les régions rurales ou éloignées : Règlement de l'Ontario 442/01 (Protection des tarifs dans les régions rurales ou éloignées) alors en vigueur;

Règles du marché : Règles énoncées à l'article 32 de la *Loi de 1998 sur l'électricité*;

Remise pour pertes au transformateur : Montant, en dollars, ajouté au compte d'un client pour compenser la perte projetée d'énergie. Un client du service général est admissible à une remise pour pertes au transformateur si son compteur se situe du côté primaire du transformateur;

Remises en amont : Remboursements payables aux contributeurs initiaux en ce qui concerne les ouvrages actuellement ou précédemment effectués sur le réseau de transport de Hydro One et dont les frais sont pris en charge par les contributeurs initiaux, lorsque de futurs clients et des installations de production intégrée raccordées au réseau de distribution de Hydro One profitent de ces ouvrages dans les cinq ans suivant la date de leur mise en service. Les remises en amont sont déterminées par Hydro One, qui prend en compte des facteurs tels que les puissances nominales relatives des contributeurs initiaux et des clients futurs allant être raccordés;

Remplacement de la charge : Pour les installations de production décentralisée raccordées en aval (côté client) du point limite de propriété, cette expression signifie que la production issue de l'installation de production décentralisée est utilisée ou destinée à être utilisée exclusivement pour la consommation propre au client;

Renseignements personnels : Renseignements factuels ou subjectifs, enregistrés ou non, à propos d'un individu identifiable. Ces renseignements peuvent porter sur : l'âge, le nom, les numéros d'identification, les revenus, l'origine ethnique, le groupe sanguin, les opinions, les évaluations, les commentaires, le statut social ou les mesures disciplinaires. Ne sont pas considérés comme des renseignements personnels : le nom, le titre, l'adresse commerciale ou encore le numéro de téléphone d'un employé d'une organisation;

Réseau d'électricité : Réseau électrique intégré et toutes les installations raccordées à ce réseau;

Réseau de distribution : Réseau exploité par Hydro One pour la distribution de l'électricité. Il comprend tout équipement, structure ou autres installations utilisés à cette fin. Le réseau de distribution renvoie au réseau principal permettant la distribution d'électricité à de nombreux clients et aux ouvrages de raccordement utilisés pour le raccordement d'un client au réseau de distribution principal;

Réseau dirigé par la SIERE : Réseaux de transport dont l'exploitation est dirigée par la SIERE, et ce, aux termes de diverses ententes.

Réseau électrique intelligent : Systèmes et équipements avancés d'échange de renseignements décrits à l'article 1.3 de la *Loi de 1998 sur l'électricité*;

Réseau en moyenne tension : Réseau lié à la distribution d'électricité fournie à des tensions supérieures à 13 kV, 3 fils, mais inférieures à 50 kV, 3 fils;

Résistance de mise à la terre du neutre : Résistance qui relie le neutre à la terre au niveau du transformateur;

Service d'approvisionnement standard : Service alors en vigueur approuvé par la CEO, qui permet entre autres d'établir les conditions minimum qu'un distributeur doit respecter dans l'exercice de ses obligations lors de la vente d'électricité aux termes de l'article 29 de la *Loi de 1998 sur l'électricité*;

Service de gestion des remboursements : Service proposé avant le Code des réseaux de distribution et qui entre en vigueur pour tous les nouveaux clients demandant une extension pour le raccordement au réseau de distribution, étant donné que ces clients ont dû payer tous les coûts d'extension. Moyennant le paiement de frais supplémentaires, Hydro One surveillait les nouveaux raccordements à la ligne d'approvisionnement, afin de percevoir une participation équitable aux coûts initiaux de l'extension de la part de chaque nouveau client qui s'y raccordait et afin de gérer le remboursement des clients initiaux, des contributeurs ou du propriétaire actuel du site. Ce service était fourni par périodes de cinq (5) ans et pouvait être renouvelé pour cinq (5) ans de plus moyennant le paiement de frais supplémentaires. Les clients qui n'étaient pas abonnés au service de gestion des remboursements ne recevaient aucune remise quand de nouveaux clients étaient ajoutés à l'extension initiale. Le service de gestion des remboursements n'est plus proposé aux nouveaux clients qui demandent une extension pour la réalisation d'un raccordement;

Service général : Classe tarifaire qui s'applique à tous les services d'électricité qui n'entrent pas dans les catégories d'abonnés suivantes : Résidentiel, Moyenne tension, Éclairage de type sentinelle et Éclairage public, Productions MicroFIT (Microproduction TRG), Production au détail intégrée. En général, cette

catégorie est composée d'entreprises commerciales ou industrielles, d'établissements d'enseignement, d'édifices gouvernementaux ou administratifs ou de bâtiments affectés à des services auxiliaires. Elle comprend aussi les propriétés affectées à différents usages ou services, à l'exclusion des immeubles résidentiels abritant jusqu'à 4 logements.

Service mesuré du côté primaire : Raccordement mesuré au niveau de la tension de distribution primaire de Hydro One;

Service mesuré du côté secondaire : Raccordement dont le point de mesurage se situe du côté secondaire d'un transformateur de distribution;

Service primaire : Raccordement direct aux installations primaires de Hydro One. Le client est propriétaire de tous les conducteurs et les ouvrages de soutènement et de génie civil sur sa propriété;

Service résidentiel acquis de densité mixte : Classe tarifaire de clients occupant des résidences situées dans les anciennes zones de desserte de Norfolk Power Distribution Inc. et de Haldimand County Hydro Inc.

Service résidentiel urbain acquis : Classe tarifaire de clients occupant des résidences situées dans l'ancienne zone de desserte de Woodstock Hydro Services Inc.

Service secondaire : Raccordement au côté basse tension du transformateur de Hydro One, situé sur le réseau de distribution. Hydro One peut être propriétaire du conducteur. Le client est quant à lui propriétaire de tous les ouvrages de soutènement et de génie civil sur la propriété du client;

Services de distribution : Services liés à la distribution d'électricité et aux services que les distributeurs sont tenus d'effectuer sur ordre de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) et pour lesquels des frais ou tarifs ont été fixés et approuvés par la CEO aux termes de l'article 78 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*;

Services de mesurage : Installation des compteurs, essais réalisés sur ceux-ci, relevé et entretien de compteurs;

SIERE : Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité établie aux termes de la *Loi de 1998 sur l'électricité*;

Société de distribution locale ou **SDL** : Distributeur autorisé à la distribution d'électricité par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO);

Tarif : Tout tarif, charge ou autre somme due, notamment les pénalités pour retard de paiement;

Tension d'utilisation : Tension la plus élevée de consommation ou de distribution de puissance par un client sur la propriété de ce client;

Transfert de charge : Point de raccordement du réseau d'un distributeur qui est alimenté par le réseau de distribution d'un autre distributeur et où ce point de raccordement n'est pas considéré comme un point de vente en bloc ou d'approvisionnement pour le marché de gros;

Triphasé : Réseau possédant trois courants alternatifs distincts avec 120 degrés entre chaque phase;

Urgence : Situation anormale se produisant sur le réseau, qui nécessite de prendre des mesures correctives afin de prévenir ou de limiter les pertes observées sur un réseau de distribution ou l'approvisionnement électrique qui pourrait nuire à la fiabilité du réseau électrique;

V : Désigne une unité exprimée en Volts; et

Valeur actualisée : Valeur actuelle d'une somme d'argent future;

Validation, estimation et modification ou **VEM** : Processus de validation, d'estimation et de modification de données de mesurage brutes permettant de produire des données de mesurage finales ou de répliquer des données de mesurage manquantes à des fins de règlement;

Zone de densité faible : Zone qui n'est ni une zone de densité moyenne ni une zone de densité urbaine et qui n'est pas non plus une zone de desserte d'un distributeur acquis par Hydro One après 2013;

Zone de densité moyenne : Zone qui comprend 100 clients ou plus, pour laquelle la ligne d'approvisionnement dessert au moins 15 clients par kilomètre et qui n'est pas une zone de desserte d'un distributeur acquis par Hydro One après 2013. Le calcul de la densité de clients desservis prend en compte les clients de toutes les classes;

Zone de densité urbaine : Zone qui comprend 3000 clients ou plus, pour laquelle la ligne d'approvisionnement dessert au moins 60 clients par kilomètre et qui n'est pas une zone de desserte d'un distributeur acquis par Hydro One après 2013. Le calcul de la densité de clients desservis prend en compte les clients de toutes les classes;