

Conditions de service (version 8 proposée) – Résumé des changements

13 septembre 2021

La liste qui suit est le résumé des changements importants qui sont proposés pour la version 8 des Conditions de service.

La liste ne comprend pas les corrections grammaticales ni le remplacement du terme « installation de production ou de stockage d'énergie » par « ressource énergétique distribuée ».

Ces changements ont été appliqués et mis en **évidence** dans [la version 8 proposée](#) (disponible en anglais seulement).

Section	Titre de la section	Description des modifications
1.1	Identification du distributeur, du territoire desservi et des obligations en matière de service	Révision du texte pour clarifier les attentes en matière de délais de réalisation.
1.1	Identification du distributeur, du territoire desservi et des obligations en matière de service	Suppression de la référence à « incidence sur les coûts du réseau », car le terme n'est pas utilisé ailleurs dans le document.
1.1	Identification du distributeur, du territoire desservi et des obligations en matière de service	Harmonisation des définitions de client et de consommateur avec celles fournies dans le Code des réseaux de distribution (<i>Distribution System Code</i>).
1.2	Lois, règlements, permis et codes connexes	Révision du texte pour indiquer clairement que le client et le consommateur sont assujettis à des lois qui changent de temps à autre.
1.2	Lois, règlements, permis et codes connexes	Élagage et mise à jour de la liste des lois, licences et codes.
1.4	Modifications	Mise à jour du texte pour préciser que lorsque des contrats ne sont pas conformes à une loi applicable, c'est cette dernière qui prévaut.
1.4	Modifications	Conformément à la section 2.4.8 du Code des réseaux de distribution, ajout d'un paragraphe pour clarifier le processus utilisé afin de réviser les Conditions de service.

1.4	Modifications	Déplacement de la référence au site Web pour que celle-ci soit indiquée avant les dispositions relatives aux copies papier. Clarification indiquant que le document sera offert dans les deux langues officielles.
1.5	Coordonnées	Mise à jour des coordonnées en supprimant celles de l'ancien siège social d'Hydro Ottawa.
Section	Titre de la section	Description des modifications
1.7	Droits et obligations du distributeur	Ajout d'une précision indiquant qu'Hydro Ottawa est responsable de donner accès aux renseignements valides relatifs au compteur des clients, comme l'exige le Code de règlement au détail.
1.6	Droits et obligations du client	Ajout d'un paragraphe décrivant les responsabilités du client lorsqu'il cherche à être désigné comme étant un client utilisant un appareil de maintien des fonctions vitales.
1.7.2	Renseignements sur la planification du réseau	Déplacement de la phrase finale, car elle semblait mieux convenir à la section 2.6.
1.8	Différends ou plaintes	Mise à jour de cette section pour inclure une référence au processus de réponse aux plaintes des consommateurs, défini à la section 10 du Code des réseaux de distribution.
2.1	Branchement	Ajout d'une référence au glossaire dans la section 4.
2.1.1	Point de raccordement	Précision ajoutée pour indiquer que les annexes ne recevront pas de deuxième point de raccordement.
2.1.3	Prolongement du réseau et offre de branchement	Harmonisation de la formulation avec celle utilisée dans le Code des distributeurs.
2.1.4	Mises à niveau	Ajout d'une référence aux lignes directrices ECG0006 au point j. afin de préciser que l'installation d'une ressource énergétique distribuée devra répondre aux normes de protection d'Hydro Ottawa relatives aux génératrices.
2.1.6	Servitudes	Ajout de précisions sur la position d'Hydro Ottawa concernant les propriétés où se trouvent déjà des biens ou des structures qui lui appartiennent.
2.1.6	Servitudes	Ajout d'un énoncé expliquant pourquoi les servitudes doivent être accordées gratuitement à Hydro Ottawa.
2.1.7.2	Contrat implicite	Mise à jour de l'hyperlien vers la section Tarifs et conditions d'Hydro Ottawa.
2.1.7.5	Ouverture et fermeture de comptes	Suppression de la phrase indiquant que des frais de rebranchement peuvent s'appliquer.
2.2.3	Débranchement pour non-paiement d'un montant en souffrance	Changement de délai pour les avis de débranchement : les avis sont maintenant réputés avoir été reçus le cinquième jour civil après avoir été postés plutôt que le troisième.

2.2.3	Débranchement pour non-paiement d'un montant en souffrance	Conformément aux changements apportés aux règles du Service à la clientèle, prolongation de la période de préavis de 10 à 14 jours, et l'avis est réputé avoir été reçu le cinquième jour plutôt que le troisième.
2.2.3	Débranchement pour non-paiement d'un montant en souffrance	Mise à jour pour refléter le fait que l'interdiction de débranchement a été déplacée de la licence de distribution au Code des réseaux de distribution.
2.2.3	Débranchement pour non-paiement d'un montant en souffrance	Conformément aux exigences mises à jour de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), ajout de l'indication que les clients débranchés précédemment n'auront pas à payer de frais de rebranchement.
Section	Titre de la section	Description des modifications
2.2.3	Débranchement pour non-paiement d'un montant en souffrance	Insertion de la section provenant de 2.4.2.2 et étoffement pour préciser les exigences en matière de documents requis et la durée de validité de la désignation.
2.3	Déplacement d'équipement de distribution et remplacement de lignes aériennes par des lignes souterraines	Ajout d'une précision pour indiquer que ce n'est pas toujours un client qui demande le déménagement d'un équipement.
2.4.2.4	Informations sur les pannes	Mise à jour pour tenir compte du fait que les pannes peuvent également être signalées au moyen de MonDossier, et pour préciser qu'Hydro Ottawa ne publie pas toujours sur Twitter des renseignements sur les pannes d'électricité après les heures de travail.
2.5.3	Dépôt de garantie	Ajout de « ou de la demande d'électricité prévue dans le cas de nouvelles constructions » pour plus de clarté sur les exigences de dépôt de garantie.
2.5.3.1	Calcul du montant du dépôt de garantie pour les clients non résidentiels	Mise à jour du texte pour l'harmoniser avec le Code des réseaux de distribution.
2.5.3.3	Historique de paiement satisfaisant d'un client non résidentiel	Raccourcissement de la période minimale de cinq à trois ans pour les clients commerciaux dont la demande est inférieure à 50 kW afin de refléter la mise à jour des règles du Service à la clientèle.
2.5.3.8	Exigence de dépôt de garantie	Ajout d'un paragraphe pour les clients résidentiels qui n'étaient pas inscrits aux services d'Hydro Ottawa depuis les 24 derniers mois, conformément à l'article 2.4.9A du Code des réseaux de distribution.
2.5.4.2	Gestion et remboursement du dépôt de garantie	Mise à jour pour harmoniser le texte à la formulation du Code des réseaux de distribution.
2.5.6.1	Modes de paiement	Mise à jour des modes de paiement pour refléter les pratiques actuelles.

2.5.6.2	Options de facturation	Indication de l'admissibilité au Plan de paiement par mensualités, comme elle a été définie dans les modifications apportées au Code des réseaux de distribution concernant les règles du Service à la clientèle. Le Mode de versements égaux et le Plan de paiement par mensualités ont été fusionnés. Ajout également de l'instruction de communiquer avec le Service à la clientèle pour obtenir un formulaire d'inscription.
2.5.6.3	Paiements et suppléments de retard	Conformément à la modification de la section 2.6.6.3 du Code des réseaux de distribution, la période de paiement minimale doit être de 20 jours à compter de la date d'émission de la facture au client. Hydro Ottawa a modifié son exigence en matière de période minimale pour faire passer celle-ci à 23 jours.
2.5.6.3	Paiements et suppléments de retard	Mise à jour de l'affectation des paiements pour l'harmoniser avec la modification apportée à la section 2.6.6.2b du Code des réseaux de distribution.
2.5.6.4	Accord de gestion des arriérés	Ajout de précisions sur l'offre d'Hydro Ottawa concernant les accords de gestion des arriérés.
2.5.6.4	Accord de gestion des arriérés	Ajout des petits clients commerciaux comme étant admissibles aux accords de gestion des arriérés
2.5.6.5	Frais de recouvrement	Suppression de la section, conformément à la suppression des frais de recouvrement dans les règles du Service à la clientèle.
Section	Titre de la section	Description des modifications
2.5.6.7	Frais de rebranchement	Mise à jour du texte pour préciser que les clients ne sont pas tous tenus de payer des frais de rebranchement, et pour indiquer que les frais de rebranchement, s'il y en a, ne seront facturés qu'une fois le rebranchement du service accompli.
2.5.6.9	Paiements pour la production d'électricité ou l'exploitation de ressources énergétiques	Mise à jour du texte pour clarifier les exigences relatives à la cession d'un contrat de TRG ou de MicroTRG.
2.5.6.9	Paiements pour la production d'électricité ou l'exploitation de ressources énergétiques	Ajout indiquant qu'un client doit aviser Hydro Ottawa lorsqu'il n'est plus tenu de percevoir la TVH.
2.5.7.1	Aide offerte aux clients à faible revenu admissibles	En vertu des nouvelles règles du Service à la clientèle, les options de facturation en versements égaux et de délai de grâce pour le débranchement ne sont plus offertes. Le point concernant les options de « facturation en versements égaux » a été supprimé.
2.7.1	Catégories et désignations tarifaires – nouveaux clients	Ajout des catégories de facturation nette et de TRG au tableau par souci d'uniformité.

3.0.6.1	Équipement électrique appartement au client	Clarification du texte pour en faciliter la compréhension et pour fournir aux lecteurs une référence rapide sur la manière de planifier une interruption de service.
3.1	Service résidentiel	Le courant maximum offert pour un service résidentiel est de 600 A.
3.1.2.1	Caractéristiques du branchement	Une ligne principale aérienne est fournie à la limite du lotissement, mais ne le traverse pas.
3.1.2.2	Renseignements sur le site	À à la liste des renseignements requis sur le site, ajout d'un formulaire de résumé de charge (indiqué dans l'annexe A) dûment rempli.
3.1.3.1	Exigences relatives au service	Clarification des limites pour les maisons unifamiliales, conformément aux normes actuelles d'Hydro Ottawa.
3.1.4.1	Renseignements sur le service	Clarification des limites concernant les dispositifs à compteurs multiples, conformément aux normes actuelles d'Hydro Ottawa.
4	Définitions	Harmonisation de la définition des « pratiques exemplaires des services publics » (<i>Good Utility Practice</i>) avec celle du Code des réseaux de distribution.
4	Définitions	Harmonisation de la définition de « SIERE » (<i>IESO</i>) avec celle du Code des réseaux de distribution.
4	Définitions	Élargissement de la définition d'« énergie renouvelable » (<i>Renewable Energy</i>) au-delà de la définition de MicroTRG de la SIERE.
4	Définitions	Le terme « Commission » (<i>Board</i>) a été supprimé, car il n'y a aucune référence à ce terme dans le document.
4	Définitions	Clarification indiquant qu'une évaluation des répercussions du branchement (ERB) est menée sur les ressources énergétiques distribuées envisagées.
4	Définitions	Suppression de la référence au site Web de l'Association ontarienne de sécurité des services publics (IHSA).
4	Définitions	Mise à jour de la définition de « client à faible revenu admissible » (<i>Eligible Low-Income Customer</i>) pour inclure la définition exacte.
4	Définitions	Harmonisation de la définition d'« amélioration » (<i>Enhancement</i>) avec celle du Code des réseaux de distribution.
4	Définitions	Élargissement de la définition du « Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario » (<i>Ontario Electrical Safety Code</i>).
Section	Titre de la section	Description des modifications

4	Définitions	Ajout du terme « lotissement résidentiel » (<i>Residential Subdivision</i>).
4	Définitions	Changement pour que la définition de « lotissement résidentiel alimenté par un branchement souterrain » (<i>Residential Underground Subdivision</i>) renvoie maintenant à la définition de « lotissement résidentiel » (<i>Residential Subdivision</i>).
4	Définitions	En anglais, changement de désignation de « manhole » à « maintenance hole », ce qui n'a aucune incidence sur le terme « chambre de visite » en français.
G-1.5	Mise à niveau mineure	Précision pour indiquer que les commutateurs de transfert montés sur compteur sont considérés comme étant une mise à niveau mineure.
G-3.2	Frais d'accès à une chambre d'appareillage électrique	Ajout d'un paragraphe pour indiquer le processus de planification d'une visite sur les lieux.
G-3.9	Soutien pour l'inspection et les tests	Ajout d'une section pour clarifier le processus de réponse aux demandes concernant l'équipement de moyenne tension.