



Conditions de service

Titre : **Spécifications à l'intention des clients**
Numéro : **ECS0012**
Rév. : **9**
Recommandé par : **Groupe de travail sur les Conditions de service**
Approuvé par : **G. Paradis et J. Lupinacci**
Date de révision : **2023-01-16**

La version anglaise du présent document est la version officielle.

Préface

Hydro Ottawa limitée (Hydro Ottawa), distributeur d'électricité autorisé en Ontario, est régie par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), dont elle est tenue de respecter les exigences réglementaires. Le Code des réseaux de distribution (CRD) est un instrument de réglementation dictant le code de conduite des distributeurs d'électricité de la province. Ce code oblige Hydro Ottawa à produire ses propres Conditions de service détaillant les types et les niveaux de service offerts à ses clients sur son territoire de distribution et à mettre ce document à la disposition du grand public. Toute mise à jour ou modification des Conditions de service est soumise à la CEO. Celle-ci en conserve la dernière version à ses dossiers afin de s'y reporter pour le règlement de tout différend non résolu entre un client et Hydro Ottawa.

Les Conditions de service d'Hydro Ottawa respectent dans la forme et le fond le modèle présenté à l'annexe A du CRD. Hydro Ottawa y a toutefois fait des ajouts concernant les exigences locales qui lui sont propres et certaines contraintes. Le document se divise en trois sections :

Section 1 (Introduction) : législation en lien avec les Conditions de service, coordonnées d'Hydro Ottawa, droits et responsabilités du client et d'Hydro Ottawa, et mécanisme de règlement des différends d'Hydro Ottawa.

Section 2 (Activités de distribution communes à toutes les catégories de clients) : services et exigences communs à toutes les catégories de clients, notamment les politiques de branchement et de débranchement, la qualité de l'électricité, la grille tarifaire et les catégories et désignations tarifaires.

Section 3 (Exigences applicables aux différentes catégories de clients) : services et exigences particuliers pour certaines catégories de clients, notamment les conditions communes d'installation et de propriété, les points de démarcation, les ressources énergétiques distribuées et les services temporaires.

À la fin du document figurent les définitions et les annexes.

Toute modification des Conditions de service sera comprise dans chacun des mémoires présentés à la CEO. Le sommaire des modifications à la dernière version des Conditions de service sera publié sur le site Web d'Hydro Ottawa avant la publication des Conditions de service. Tout commentaire concernant ces modifications doit être adressé à conditionsdeservice@hydroottawa.com. Hydro Ottawa présentera à la CEO un résumé des commentaires reçus au moment de la publication.

Pour toute question ou demande d'éclaircissements en lien avec les services d'Hydro Ottawa ou les présentes Conditions de service, le client peut s'adresser à Hydro Ottawa en utilisant l'une des manières indiquées dans la section 1.5, Coordonnées.

La version la plus récente des Conditions de service d'Hydro Ottawa est affichée sur son site Web à hydroottawa.com.

Fiche des révisions

Révision	Description	Date	Initiales
0	Document original et fusion	2000-11-01	pjs/lv
1.09a	Révision majeure, approbation par le C.A. et premier dépôt auprès de la CEO	2002-05-30	df/csm
2.0	Révision majeure Pour en savoir plus, voir ECR0012.	2007-04-26	mdf/csm ra/le/nf
3	Mise à jour Pour en savoir plus, voir ECR0012.	2010-10-08	mdf/le/ csm/bb/nf
4	Mise à jour générale Pour en savoir plus, voir ECR0012.	2013-06-21	coswg/nf
5	Révision majeure	2015-04-01	coswg/nf
6	Mise à jour	2017-04-01	coswg/lj
7	Mise à jour	2019-04-01	coswg/lj/jl
8	Mise à jour	2021-12-01	coswg/gp/jl
9	Mise à jour	2023-01-16	coswg/gp/jl



Table des matières

SECTION 1

Introduction	16
1.1 Identification du distributeur, du territoire desservi et des obligations en matière de service	16
1.2 Lois, règlements, permis et codes connexes	18
1.3 Interprétation	20
1.4 Modifications	21
1.5 Coordonnées	21
1.6 Droits et obligations du client	25
1.7 Droits et obligations du distributeur	27
1.7.1 Accès	28
1.7.2 Renseignements sur la planification du réseau	30
1.8 Différends ou plaintes	30
1.8.1 Mécanisme de règlement des différends	30
1.8.2 Détaillant	31

SECTION 2

Activités de distribution (communes à toutes les catégories de clients)	32
2.1 Branchement	32
2.1.1 Point de raccordement	33
2.1.2 Propriété située le long d'une ligne de distribution	34
2.1.3 Prolongement du réseau et offre de branchement	34

2.1.3.1 Client de charge et ressource énergétique distribuée non renouvelable	35
2.1.3.2 Ressource énergétique distribuée renouvelable	35
2.1.3.3 Offre de branchement	36
2.1.3.4 Soumission de remplacement	37
2.1.3.5 Garantie relative aux soumissions de remplacement ou aux travaux similaires exécutés par le client	39
2.1.4 Travaux planifiés et d'intervention d'urgence	39
2.1.5 Inspection avant le branchement	41
2.1.6 Servitudes	43
2.1.7 Contrats	44
2.1.7.1 Contrat pour l'obtention d'un service nouveau ou mis à niveau	44
2.1.7.2 Contrat implicite	45
2.1.7.3 Contrats spéciaux	46
2.1.7.4 Paiement par le propriétaire des lieux	46
2.1.7.5 Ouverture et fermeture de comptes	47
2.1.7.6 Réversion du locateur	48
2.2 Débranchement	48
2.2.1 Refus de branchement ou droit de débranchement	48
2.2.2 Mise hors tension à la demande du client	50
2.2.3 Débranchement pour non-paiement d'un montant en souffrance	51
2.2.4 Cessation du service d'électricité	52
2.3 Déplacement d'équipement du réseau de distribution	53
2.4 Transport d'électricité	54
2.4.1 Limites de la garantie de disponibilité ou de qualité du réseau	54
2.4.1.1 Indemnité et responsabilité	55

2.4.2 Interruptions de courant	56
2.4.2.1 Avis d'interruption	56
2.4.2.2 Responsabilité des clients utilisant un appareil de maintien des fonctions vitales	57
2.4.2.3 Service de dépannage en cas d'urgence	57
2.4.2.4 Informations sur les pannes	57
2.4.3 Qualité de l'électricité	58
2.4.3.1 Enquêtes sur la qualité de l'électricité	58
2.4.3.2 Tensions parasites dans une ferme	59
2.4.3.3 Dispositions à prendre pour prévenir une distorsion de la tension sur le réseau de distribution	59
2.4.3.4 Démarrage de moteur	60
2.4.3.5 Équilibrage des phases	60
2.4.3.6 Installation d'un détecteur de fuite à la terre sur les systèmes en triangle	60
2.4.3.7 Résolution des problèmes dans les meilleurs délais	60
2.4.3.8 Obligation de collaborer aux enquêtes sur la qualité de l'électricité	61
2.4.4 Perturbations électriques	61
2.4.4.1 Interférences avec les signaux de radio et de télévision	62
2.4.4.2 Champs électromagnétiques (champs EM)	62
2.4.5 Tensions nominales	62
2.4.6 Lignes directrices sur la tension	63
2.4.7 Ressource énergétique distribuée de secours	63
2.4.8 Mesurage	64
2.4.8.1 Généralités	64
2.4.8.2 Mesurage par intervalles aux fins de facturation	64
2.4.8.3 Coûts liés au compteur	65

2.4.8.4 Compteurs individuels pour les immeubles à logements multiples neufs	65
2.4.8.5 Immeubles à logements multiples et immeubles d'habitation en copropriété existants	66
2.4.8.6 Mesurage individuel ou collectif aux fins de facturation	66
2.4.8.7 Relevé des compteurs	67
2.4.8.8 Accès au compteur	67
2.4.8.9 Relevé de compteur final	67
2.4.8.10 Erreurs d'enregistrement de la consommation	68
2.4.8.11 Compteurs croisés ou erreurs de facturation	68
2.4.8.12 Contrôle lié aux différends touchant le relevé des compteurs	69
2.5 Grille tarifaire	70
2.5.1 Branchement	70
2.5.2 Alimentation en électricité	70
2.5.3 Dépôt de garantie	70
2.5.3.1 Calcul du montant du dépôt de garantie pour les clients non résidentiels	71
2.5.3.2 Conditions d'exemption de l'obligation de verser un dépôt de garantie ou de réduction du montant du dépôt de garantie pour les clients non résidentiels	71
2.5.3.3 Historique de paiement satisfaisant d'un client non résidentiel	72
2.5.3.4 Formes de dépôts de garantie acceptables	73
2.5.3.5 Gestion et remboursement du dépôt de garantie	74
2.5.3.6 Non-respect de la demande de dépôt de garantie	74
2.5.3.7 Dépôt de garantie pour les clients résidentiels	74
2.5.3.8 Exigence de dépôt de garantie	75
2.5.3.9 Versement du dépôt de garantie	75

2.5.4 Calcul du montant du dépôt de garantie	76
2.5.4.1 Exemption du dépôt de garantie	76
2.5.4.2 Gestion et remboursement du dépôt de garantie	76
2.5.4.3 Non-respect de la demande de dépôt de garantie	77
2.5.5 Facturation	77
2.5.5.1 Calcul proportionnel des factures et des frais de service	78
2.5.5.2 Estimation des factures	78
2.5.5.3 Frais d'ouverture de compte	78
2.5.5.4 Crédit offert aux propriétaires de transformateurs	78
2.5.5.5 Frais pour les pertes liées aux transformateurs	79
2.5.5.6 Rajustement en fonction du facteur de puissance	80
2.5.5.7 Pertes liées à un site en particulier	80
2.5.5.8 Facteur de rajustement primaire	80
2.5.5.9 Facteur de correction des erreurs de mesure	81
2.5.5.10 Frais pour droit d'usage	81
2.5.6 Paiements	81
2.5.6.1 Modes de paiement	81
2.5.6.2 Options de facturation	82
2.5.6.3 Paiements et suppléments de retard	85
2.5.6.4 Accord de gestion des arriérés	86
2.5.6.5 Frais pour paiement ne pouvant être traité	86
2.5.6.6 Frais de rebranchement	86
2.5.6.7 Remboursements de crédit	86
2.5.6.8 Paiements pour l'exploitation de ressources énergétiques distribuées	87
2.5.7 Clients à faible revenu admissibles et Programme d'aide aux impayés d'énergie	88
2.5.7.1 Aide offerte aux clients à faible revenu admissibles	88

2.6 Communication aux détaillants de renseignements sur la facturation des clients	90
2.7 Catégories et désignations tarifaires	90
2.7.1 Catégories et désignations tarifaires – clients nouveaux et existants	91
2.7.2 Changement de catégorie et de désignation tarifaires – clients existants	93
SECTION 3	
Exigences applicables aux différentes catégories de clients	96
3.0 Conditions communes d’installation, d’entretien et de propriété	96
3.0.1 Documents d’Hydro Ottawa cités	96
3.0.2 Exigences relatives au réseau de distribution	98
3.0.3 Accès public à l’équipement d’Hydro Ottawa	98
3.0.4 Accès d’Hydro Ottawa à l’équipement	99
3.0.5 Bâtiments patrimoniaux	100
3.0.6 Gestion de la végétation	100
3.0.6.1 Équipement électrique appartenant au client	100
3.0.6.2 Services nouveaux ou mis à niveau	100
3.0.6.3 Équipement appartenant à Hydro Ottawa	101
3.0.7 Protection de l’équipement	101
3.0.8 Remise en état des lieux	101
3.0.9 Exigences générales relatives au branchement secondaire souterrain	102
3.0.10 Exigences générales relatives au service général aérien	103
3.0.11 Numéro d’immeuble	103
3.0.12 Branchement et débranchement par un tiers	103
3.0.13 Piscines	104
3.0.14 Courants porteurs en ligne	104

3.0.15 Dégagement à proximité des lignes aériennes	105
3.0.16 Travaux sur l'équipement faisant partie intégrante du réseau	106
3.0.17 Autres points de démarcation	106
3.0.18 Borne de recharge pour véhicule électrique	106
3.1 Secteur résidentiel	106
3.1.1 Point de démarcation	107
3.1.1.1 Branchement aérien	107
3.1.1.2 Branchement souterrain	107
3.1.1.3 Ententes historiques et particulières	108
3.1.2 Lotissement résidentiel alimenté par un branchement souterrain	108
3.1.2.1 Caractéristiques du branchement	109
3.1.2.2 Renseignements sur le site	109
3.1.2.3 Coût du branchement	110
3.1.3 Maisons unifamiliales	110
3.1.3.1 Exigences relatives au service	110
3.1.3.2 Branchement aérien (lorsque les règlements municipaux le permettent)	111
3.1.3.3 Branchement souterrain (réseau de distribution aérien ou souterrain)	111
3.1.3.4 Renseignements sur le site	111
3.1.3.5 Mesurage aux fins de facturation	112
3.1.3.6 Inspection	112
3.1.3.7 Coût du branchement	113
3.1.4 Maisons en rangée	113
3.1.4.1 Renseignements sur le service	113
3.1.4.2 Renseignements sur le site	114
3.1.4.3 Mesurage aux fins de facturation	115

3.1.4.4 Inspection	115
3.1.4.5 Coût du branchement	115
3.2 Service général (tension d'alimentation secondaire)	116
3.2.1 Point de démarcation	116
3.2.2 Exigences relatives au branchement	117
3.2.3 Renseignements sur le site	118
3.2.4 Mesurage aux fins de facturation	119
3.2.5 Inspection	119
3.2.6 Coût du branchement	119
3.3 Service général (tension d'alimentation primaire)	120
3.3.1 Point de démarcation	120
3.3.2 Exigences relatives au branchement	121
3.3.3 Renseignements sur le site	122
3.3.4 Mesurage aux fins de facturation	123
3.3.5 Inspection	123
3.3.6 Coût du branchement	123
3.3.7 Inspection et entretien de l'équipement primaire en service	124
3.4 Ressource énergétique distribuée	124
3.4.1 Mesurage net	126
3.4.2 Frais de traitement d'une demande de branchement d'une ressource énergétique distribuée	126
3.5 Participant au marché de l'autoproduction	127
3.6 Autodistributeur	127
3.7 Services non mesurés	128
3.8 Services temporaires	129
3.8.1 Exigences relatives au branchement	130
3.8.2 Renseignements sur le service	131

3.8.3 Alimentation par une ligne sur poteaux	131
3.8.4 Alimentation par une ligne souterraine	132
3.8.5 Renseignements sur le site	132
3.8.6 Mesurage aux fins de facturation	132
3.8.7 Coût du branchement	133
SECTION 4	
Définitions	134
ANNEXE A	
Formulaire de résumé de charge	153
ANNEXE B	
Évaluation économique pour le prolongement ou l'amélioration du réseau de distribution	154
ANNEXE C	
Contrats d'Hydro Ottawa	156
ANNEXE D	
Information relative au compte client	157
ANNEXE E	
Demandes et contrats de branchement d'une ressource énergétique distribuée	158
ANNEXE F	
Tableau A – Branchement de service primaire – Ligne aérienne primaire (radiale et en boucle)	159
ANNEXE F	
Tableau B – Branchement de service primaire – Câblage souterrain (en boucle)	161
ANNEXE G	
Méthode de calcul des frais standard pour les divers services	163
ANNEXE H	
Grille tarifaire	183

ANNEXE I

Points de démarcation de propriété entre la société de distribution locale et le client avant la fusion

184

SECTION 1

Introduction

On trouvera à la section 4 Définitions du présent document une série de définitions qui aident à mettre les termes en contexte. Par exemple, la différence entre « client » et « consommateur » est décrite ci-dessous.

Un **client** est un producteur ou un consommateur d'électricité dont les installations sont branchées ou sont prévues être branchées au réseau du distributeur. Inclut les promoteurs de lotissement résidentiels ou commerciaux. *La définition officielle figure à la section 4.*

Un **consommateur** est une personne qui utilise, pour sa consommation individuelle, de l'électricité qu'elle n'a pas produite. *La définition officielle figure à la section 4.*

1.1 Identification du distributeur, du territoire desservi et des obligations en matière de service

Hydro Ottawa ltée, ci-après « Hydro Ottawa » ou « l'entreprise », est une société de distribution d'électricité qui a été constituée en vertu des lois de la province de l'Ontario.

Le 9 juin 2003, la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a délivré à Hydro Ottawa le permis de distribution d'électricité n° ED-2002-0556, qui expirera le 31 mars 2023. Ce permis autorise l'entreprise à distribuer de l'électricité à ses clients. On trouvera dans le site Web de la Commission de l'énergie de l'Ontario une copie de ce permis.

Outre les obligations énoncées dans son permis de distribution, Hydro Ottawa est assujettie à divers règlements, codes et lignes directrices, ainsi qu'à certaines exigences en

matière de comptabilité et de tenue de livres imposées par la Commission de l'énergie de l'Ontario, adoptés en vertu de la *Loi de 1998 sur l'électricité* et de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.

Hydro Ottawa a pour mandat d'exploiter un réseau de distribution d'électricité sur le territoire désigné dans son permis de distribution, soit le territoire de la ville d'Ottawa et celui du village de Casselman. Ce territoire pourrait être modifié sous réserve de l'approbation de la Commission de l'énergie de l'Ontario.

Aucune disposition du présent document ou de tout contrat d'approvisionnement en électricité par Hydro Ottawa ne peut porter atteinte aux droits, aux privilèges ou aux pouvoirs qui lui sont conférés par n'importe quelle loi de la province de l'Ontario ou du Parlement du Canada, tout règlement afférent et leurs modifications qui sont en vigueur.

En vertu des dispositions de son permis de distribution, Hydro Ottawa est tenue de brancher au réseau d'électricité tout client sur le territoire qu'elle dessert ou de lui présenter une offre de branchement.

Les termes **coût** et **frais** sont interchangeables. *La définition officielle figure à la section 4.*

Avant d'entreprendre des travaux portant sur le service d'électricité, le client a intérêt à consulter Hydro Ottawa pour s'assurer de respecter les exigences en vigueur.

Le client ou son mandataire autorisé doit présenter une demande par écrit pour obtenir un service nouveau, mis à niveau ou temporaire.

Les délais à prévoir peuvent varier en fonction de ce qui suit :

- a. Le temps requis par Hydro Ottawa pour répondre à la demande du client une fois que celui-ci lui a communiqué ses besoins;
- b. Le temps requis pour fournir une alimentation électrique à un service d'électricité nouveau, mis à niveau ou temporaire ou à une source d'électricité supplémentaire;
- c. La disponibilité d'une puissance adéquate pour le branchement d'une ressource énergétique distribuée ou d'une charge;

- d. Le temps requis par Hydro Ottawa pour être en mesure de présenter une offre de branchement conformément à la section 2.1 du présent document.

Le client ou son représentant autorisé devrait consulter Hydro Ottawa concernant la puissance disponible, la tension au point de raccordement ainsi que l'emplacement du service afin d'éviter des retards et des coûts supplémentaires. Le client ou son représentant autorisé doit consulter Hydro Ottawa pour déterminer l'emplacement du compteur et d'autres détails. Ces exigences s'ajoutent à celles établies par l'Office de la sécurité des installations électroniques (OSIE). Hydro Ottawa confirme par écrit les caractéristiques de l'alimentation électrique offerte à un emplacement précis.

Point de raccordement s'entend du point où la propriété du client est branchée ou de celui où l'électricité produite par la ressource énergétique distribuée est injectée dans le réseau de distribution. *La définition officielle figure à la section 4.*

Il est possible qu'Hydro Ottawa exige un paiement d'un client pour fournir un service d'électricité nouveau ou modifié. En pareil cas, l'entreprise en évaluera les coûts.

1.2 Lois, règlements, permis et codes connexes

L'alimentation en électricité ou les services connexes fournis par Hydro Ottawa à un client ou à un consommateur sont assujettis aux lois, règlements et codes variés, notamment les dispositions des plus récentes versions des lois et codes suivants, mais ne se limitent pas aux seules circonstances présentement énumérées :

1. *Loi de 1998 sur l'électricité*, [L.O. 1998, ch. 15, annexe A](#)
2. *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*, L.R.C., 1985, ch. E-4
3. *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO)*, [L.O. 1998, ch. 15, Annexe B](#)
4. *Loi de 2017 sur le plan ontarien pour des frais d'électricité équitables*, L.O. 2017, ch. 16, Annexe 1

5. *Loi de 2016 sur la remise de l'Ontario pour les consommateurs d'électricité*, L.O. 2016, ch. 19
6. *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie*, ch. 8
7. *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, ch. 30, Annexe A
8. *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, L.R.O. 1990, ch. 0.1 (LSST)
9. *Loi sur les travaux d'aménagement des voies publiques*, L.R.O. 1990, ch. P.49
10. *Loi de 1992 sur le code du bâtiment*, L.O. 1992, ch. 23
11. *Loi sur les services publics*, L.R.O. 1990, ch. P.52
12. *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, L.R.O. 1990, ch. M.56
13. *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5
14. *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, L.O. 2005, ch. 11
15. *Loi de 2001 sur les municipalités*, L.O. 2011, ch. 25
16. *Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario*, L.O. 2012, ch. 4
17. Permis de distribution d'électricité n° ED-2002-0556
18. Code régissant les relations avec les membres du même groupe pour les sociétés de distribution et de transport d'électricité (Affiliate Relationships Code — en anglais seulement)
19. Code des réseaux de distribution (Distribution System Code — en anglais seulement)
20. Code des réseaux de transport (Transmission System Code — en anglais seulement)
21. Code de règlement au détail (Retail Settlement Code — en anglais seulement)

22. Code sur le service d'approvisionnement standard (Standard Service Supply Code — en anglais seulement)
23. Code sur les compteurs divisionnaires intelligents (Smart Sub-Metering Code — en anglais seulement)
24. Règlement de l'Ontario 164/99 (Electrical Safety Code; en anglais seulement)
25. Règles de participation au marché de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité
26. *Loi sur la protection de l'environnement*, L.R.O. 1990, ch. E.19 (Ontario)
27. *Loi canadienne sur la protection de l'environnement*, 1999

Lorsqu'un client ou son mandataire planifie ou conçoit des travaux portant sur le service d'électricité, il doit se reporter aux Conditions de service d'Hydro Ottawa, à tous les codes de l'électricité ontariens et canadiens applicables, à l'ensemble des autres lois, règlements et codes fédéraux ou provinciaux ainsi qu'aux règlements et codes municipaux applicables afin d'en respecter les exigences. Les travaux doivent être effectués conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario*, au Règlement de l'Ontario 213/91 – Construction Projects, aux règles de sécurité pour les services publics d'électricité publiées par l'Association de santé et de sécurité dans les infrastructures et aux exigences en matière de protection des travailleurs de la circulation routière.

1.3 Interprétation

Dans les présentes Conditions de service, sauf indication contraire ou à moins que le contexte n'exige une interprétation différente :

- les titres, la numérotation des paragraphes et le soulignement sont utilisés uniquement à titre indicatif et ils ne modifient pas l'interprétation des présentes Conditions de service;
- le singulier comprend le pluriel et vice versa;
- les termes en majuscules dans la version anglaise ont le sens indiqué à la section 4;

- tout renvoi à un document ou à une disposition d'un document inclut tout changement ou ajout apporté au document ou à la disposition.

1.4 Modifications

La dernière version des Conditions de service servira de référence pour le service, sauf si Hydro Ottawa (ou n'importe laquelle des entreprises municipales de services publics d'électricité qu'elle a remplacées) et le client ont conclu un contrat écrit. Si jamais les modalités d'un contrat écrit conclu entre Hydro Ottawa et le client n'étaient pas conformes à une loi applicable, c'est cette dernière qui aurait préséance.

La dernière version des [Conditions de service](#) est disponible sur le site Web d'Hydro Ottawa à www.hydroottawa.com/conditionsdeservice. Une copie de la version à jour des Conditions de service sera fournie à toute personne qui en fera la demande. Pour des copies supplémentaires, Hydro Ottawa pourrait imposer des frais raisonnables. Les Conditions de service sont disponibles en français et en anglais.

L'examen par Hydro Ottawa des plans, de l'équipement ou de l'installation des clients ne signifie pas que l'entreprise estime qu'une partie ou la totalité des exigences de l'ensemble des lois applicables, des codes, des bonnes pratiques applicables a été respectée. En outre, cet examen ne signifie pas non plus qu'Hydro Ottawa confirme ou approuve la sécurité, la durabilité ou la fiabilité des installations du client.

Si des changements sont apportés aux Conditions du service, Hydro Ottawa les signalera sous forme d'avis figurant sur la facture du client ou sous forme d'un document accompagnant celle-ci. Si les clients désirent faire part de leurs commentaires, ils pourront le faire durant la période préétablie et selon le moyen qui seront indiqués dans cet avis.

1.5 Coordonnées

Les heures normales de bureau d'Hydro Ottawa sont de 8 h à 16 h, du lundi au vendredi. Certaines exceptions s'appliquent. Pour en savoir plus, prenez connaissance des précisions ci-après.

Les clients peuvent communiquer avec Hydro Ottawa de plusieurs façons :

Service à la clientèle

Téléphone : 613-738-6400

Du lundi au vendredi de 8 h à 20 h

Le samedi de 9 h à 15 h

(sauf les jours fériés)

Télécopieur : 613-738-6403

Courriel : serviceclientele@hydroottawa.com

En ligne : hydroottawa.com/nousjoindre

Clavardage : hydroottawa.com/moncompte
([ouverture de session requise](#))

Du lundi au vendredi de 8 h à 16 h

(sauf les jours fériés)

Bureau de service

(pour les demandes de renseignements relatives à des travaux électriques concernant une propriété résidentielle ou commerciale, par exemple, un nouveau raccordement, l'installation d'un compteur électrique, la mise à niveau d'un service, les mesures relatives à la sécurité électrique, l'installation ou la mise à niveau d'une ressource énergétique distribuée et les services d'urgence)

Téléphone : 613-738-6418

Du lundi au vendredi de 8 h à 16 h

(sauf les fins de semaine et les jours fériés)

Courriel : servicedesk@hydroottawa.com

<p>Interruptions de service</p>	<p>Pour signaler une panne :</p> <p>Téléphone : 613-738-0188</p> <p>En ligne par l'intermédiaire de MonCompte : hydroottawa.com/fr/pannes-et-securite/pannes/signaler-une-panne (ouverture de session requise)</p> <p>Pour obtenir des renseignements sur les interruptions de service :</p> <p>Téléphone : 613-738-0188</p> <p>Carte des pannes en ligne : hydroottawa.com/pannes</p> <p>Application mobile d'Hydro Ottawa : hydroottawa.com/appli (ouverture de session requise)</p> <p>Fonctionnalité pour haut-parleurs intelligents d'Hydro Ottawa : hydroottawa.com/haut-parleur-intelligent</p>
<p>Demandes d'entretien d'une chambre d'appareillage électrique</p>	<p>Téléphone : 613-738-5499, poste 7185</p> <p>Courriel : vaultmaintenance2@hydroottawa.com</p> <p>En ligne : hydroottawa.com/haute-tension</p>
<p>Demandes sur les compteurs</p>	<p>Voir le Bureau de service</p>
<p>Programmes d'économie d'énergie</p>	<p>Téléphone : 613-738-5474</p> <p>Courriel : businessinfo@hydroottawa.com</p>

<p>Ontario One Call</p> <p>(service commun à plusieurs entreprises offert 24 heures sur 24, sept jours sur sept, en anglais seulement, pour la localisation de câbles, conformément aux exigences de la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i>)</p>	<p>Téléphone : 1-800-400-2255</p> <p>En ligne : www.on1call.com</p>
<p>Éclairage des voies publiques</p> <p>(Ville d'Ottawa)</p>	<p>Téléphone : 311</p> <p>En ligne : serviceottawa.ca</p>
<p>Médias sociaux</p>	<p>Twitter : twitter.com/hydroottawa Facebook : facebook.com/hydroottawa YouTube : youtube.com/hydroottawa LinkedIn : linkedin.com/company/hydro-ottawa</p>
<p>Poste</p>	<p>Hydro Ottawa limitée 2711, chemin Hunt Club, C.P. 8700 Ottawa (Ontario) K1G 3S4 Canada</p>
<p>Messagerie et livraisons</p>	<p>Hydro Ottawa limitée 2711, chemin Hunt Club Ottawa (Ontario) K1G 5Z9 Canada</p>

Hydro Ottawa se fait un devoir de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. Elle cherche à offrir à sa clientèle un service qui respecte les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

1.6 Droits et obligations du client

Le client a le droit de demander un branchement au réseau de distribution d'Hydro Ottawa, si le branchement concerne une ressource énergétique distribuée ou une charge située le long du réseau de distribution d'Hydro Ottawa. La demande doit être présentée [en ligne](#).

Si la ressource énergétique distribuée ou la charge n'est pas située le long d'une ligne du réseau de distribution, le client obtiendra d'abord une offre de branchement d'Hydro Ottawa conformément à la section 2.1.

Le client a le droit de faire interrompre son service d'électricité. Si le client en fait la demande, Hydro Ottawa interrompra son service d'électricité pour lui permettre d'assurer l'entretien de son équipement électrique et de ses structures de soutènement connexes. Le client doit présenter sa demande au moyen d'un formulaire de demande de service d'électricité disponible sur le site Web d'Hydro Ottawa.

À la réception du formulaire rempli et de tous les documents accompagnateurs requis, le client devra payer les frais exigés, le cas échéant, avant de communiquer avec le Bureau de service pour demander l'interruption de son service. Le client et le Bureau de service devront fixer d'un commun accord la date de l'interruption. La demande d'interruption de service doit être reçue au moins dix (10) jours ouvrables avant la date requise par le client afin de permettre à Hydro Ottawa d'interrompre le service d'électricité comme demandé (voir l'annexe G 3.2 et 3.3).

Il incombe au client de respecter les présentes Conditions de service et de payer tous frais, tarifs et coûts exigés. S'il y a lieu, aucun service ne sera fourni avant le paiement de ces montants.

Grille tarifaire s'entend des frais, tarifs ou autre contrepartie, y compris les suppléments de retard. *La définition officielle figure à la section 4.*

Le client a la responsabilité de s'assurer que son équipement électrique n'a aucune répercussion négative sur le réseau. Dès que la ressource énergétique distribuée ou la

charge est branchée, il incombe au client de s'assurer que les équipements de sa ressource énergétique distribuée, sa charge ou ses structures de soutènement, selon le cas, font l'objet d'inspections, de tests, d'un entretien, de réparations ou d'un étalonnage appropriés pour éviter toute répercussion négative sur le réseau, l'équipement, les employés ou les autres clients d'Hydro Ottawa. Il incombe au client de mettre en place un programme d'entretien pour son équipement et ses installations électriques en collaboration avec son agent d'entretien. Dans le cas des clients disposant d'un appareillage de mesure aux fins de facturation commune, par exemple dans les logements à tenure franche, il incombe au client d'assurer l'entretien de cet appareil (socle du compteur commun, câblage, commutateurs d'interruption, etc.) en vertu d'une entente sur les éléments communs ou d'un engagement similaire.

Il incombe au client de faire approuver toute modification à son service d'électricité. Le client doit obtenir l'approbation écrite d'Hydro Ottawa avant d'installer ou de modifier un service d'électricité, une ressource énergétique distribuée ou une structure de soutènement, qu'il soit raccordé directement ou indirectement au réseau de distribution d'Hydro Ottawa. Tous les travaux d'installation ou de modification d'un composant du service électrique effectués par le client doivent être conformes aux lois applicables ainsi qu'aux spécifications courantes d'Hydro Ottawa.

Le client doit permettre à Hydro Ottawa d'avoir un accès libre de tout obstacle et sécuritaire à son équipement. Sous réserve des modalités de toute entente d'accès conclue entre Hydro Ottawa et le client, ce dernier doit en tout temps permettre aux employés, aux entrepreneurs et aux agents de l'entreprise d'avoir accès librement et en toute sécurité aux installations de distribution d'Hydro Ottawa (voir la section 3.0).

Pour être désigné comme étant un client utilisant un appareil de maintien des fonctions vitales, le client doit fournir à Hydro Ottawa un document justificatif provenant d'un médecin. Les clients utilisant un appareil de maintien des fonctions vitales bénéficient d'un délai d'avertissement plus long en cas de débranchement pour non-paiement. Cela ne s'applique pas aux situations nécessitant une intervention d'urgence, par exemple, lors d'une panne d'électricité. La désignation de client utilisant un appareil de maintien des fonctions vitales sera valide pour deux (2) ans et le client devra soumettre un nouveau document justificatif pour conserver cette désignation à la fin de cette période de deux (2) ans.

1.7 Droits et obligations du distributeur

Hydro Ottawa est responsable du branchement sécuritaire à son réseau de distribution et de la qualité du service offert à ses clients.

Elle produira des factures exactes et à jour pour ses clients.

La protection de la vie privée et des renseignements personnels de ses clients est primordiale pour Hydro Ottawa. Elle s'engage à protéger la confidentialité des informations et à ne pas les communiquer à des tiers sans le consentement écrit du client, sauf si elle y est contrainte pour l'une des raisons suivantes :

- le respect des exigences législatives ou réglementaires;
- la facturation, un règlement ou une opération de marché;
- l'application de la loi;
- le recouvrement de créances par une agence.

Sur demande, Hydro Ottawa est responsable de donner accès aux clients aux renseignements valides relatifs à leur compteur conformément aux sections 11.1.1 et 11.1.2 du Code de règlement au détail.

Hydro Ottawa a le droit exclusif d'établir les normes, les caractéristiques techniques et la conception pour son réseau de distribution.

Elle peut appliquer les présentes Conditions de service et les modifier, au besoin.

Hydro Ottawa peut fermer et verrouiller les locaux de service électrique, l'équipement électrique et les armoires pour compteurs, si elle est le propriétaire ou l'Autorité de contrôle de l'équipement électrique.

Sauf indication contraire par écrit, Hydro Ottawa est l'autorité de contrôle et l'agent d'exploitation aux points de démarcation d'exploitation suivants :

1. les dispositifs exploitables faisant partie intégrante du réseau et appartenant au propriétaire;

2. les dispositifs de commutation appartenant au client qui commandent la ressource énergétique distribuée et séparent celle-ci du réseau de distribution d'Hydro Ottawa; et
3. les dispositifs d'interruption appartenant au client branchés aux transformateurs appartenant à Hydro Ottawa.

1.7.1 Accès

En vertu de l'article 40 de la *Loi de 1998 sur l'électricité* et de toute loi qui pourrait la remplacer, Hydro Ottawa peut entrer en toute sécurité, sans obstruction et sans frais, sur une propriété ou dans un immeuble. Lorsqu'elle l'exige, le client ou le propriétaire lui accordera un droit non exclusif d'accès à sa propriété et à son immeuble pour lui permettre d'exploiter l'équipement du réseau de distribution sous son contrôle aux fins suivantes (collectivement « l'utilisation ») :

- a. installer et entretenir son équipement ou mener des activités de collecte de données à partir de la limite de la propriété;
- b. installer de l'équipement dans les locaux de services électriques et les espaces publics;
- c. avec l'autorisation explicite du client ou du propriétaire, installer de l'équipement et du câblage jusqu'à des endroits précis sur des étages précis de l'immeuble;
- d. prendre le relevé d'un compteur ou bien le remplacer ou l'inspecter;
- e. entretenir et réparer tout équipement installé par Hydro Ottawa ou en maintenir l'intégrité;
- f. faire fonctionner l'équipement électrique du client conformément à la section 1.7 et sécuriser la zone de travail pour protéger les employés d'Hydro Ottawa qui travaillent sur son réseau de distribution;
- g. accéder à la propriété, notamment les zones désignées comme aires communes par le client ou le propriétaire, le cas échéant, par exemple les entrées de cour, les voies piétonnes, les couloirs ainsi que les entrées et sorties, 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, pour installer, faire fonctionner ou entretenir de l'équipement

appartenant à Hydro Ottawa sous réserve des modalités des présentes Conditions de service;

- h. utiliser la propriété pour fournir un service d'électricité aux clients dans les locaux qu'ils occupent dans l'immeuble;
- i. protéger contre tout dommage l'équipement et les autres améliorations d'Hydro Ottawa autorisées en vertu des présentes Conditions de service;
- j. assurer le respect des ententes de service d'électricité, notamment les exigences permettant le branchement au réseau;
- k. tout autre droit d'accès autorisé par la loi applicable.

Hydro Ottawa ne doit pas bloquer l'accès aux activités de l'immeuble, y compris les entrées, plateformes de chargement, ascenseurs, couloirs, escaliers ou trottoirs qui l'entourent, ni aux systèmes opérationnels, mécaniques ou de sécurité, ni aux autres systèmes ou éléments structureaux de l'immeuble, à moins qu'il n'y a une urgence ou avec le consentement du client.

Lorsque l'accès est contrôlé au moyen d'un mécanisme de verrouillage, le client doit fournir les clés ou les codes d'accès à Hydro Ottawa. En outre, l'entreprise se réserve le droit d'installer un coffret à clés en métal sur les lieux de l'installation afin de faciliter l'accès à son équipement. Lorsqu'Hydro Ottawa procède à l'installation d'un coffret à clés en métal, le client l'autorise à entrer dans les locaux en tout temps et sans préavis et à utiliser les clés du client qui y sont conservées. Le client doit également indemniser Hydro Ottawa relativement à l'ensemble des pertes, des dommages, des blessures ou des réclamations liés d'une façon quelconque à l'installation d'un coffret à clés en métal et à l'utilisation des clés qui s'y trouvent, sauf s'ils sont causés par une négligence grave d'Hydro Ottawa ou de ses employés, entrepreneurs ou mandataires.

Hydro Ottawa fournit une pièce d'identité à chacun de ses employés, de ses entrepreneurs et des employés de ses entrepreneurs (la « personne autorisée ») qui doivent avoir accès à la propriété ou à l'immeuble. Elle veille à ce que chaque personne autorisée se trouvant sur les lieux porte une pièce d'identité bien en vue.

Lorsqu'Hydro Ottawa doit accéder à la propriété du client à des fins de commutation du réseau de distribution ou de vérification générale de l'état de l'équipement, le client doit lui accorder l'accès dans les soixante (60) minutes suivant la demande.

1.7.2 Renseignements sur la planification du réseau

Lorsqu'Hydro Ottawa communique des renseignements sur la planification du réseau à des tiers ou les met à leur disposition, de façon non confidentielle, ces renseignements peuvent être communiqués à un membre du même groupe qui est un fournisseur de services énergétiques sous la forme dans laquelle ils ont été communiqués à ces tiers et selon les mêmes modalités (voir l'article 2.6.5 du Code régissant les relations avec les membres du même groupe).

1.8 Différends ou plaintes

Tout différend entre un consommateur, un client ou un détaillant et Hydro Ottawa doit être réglé conformément à la section 10 du Code des réseaux de distribution de la Commission de l'énergie de l'Ontario.

L'entreprise consigne les informations concernant toutes les plaintes, notamment le nom du plaignant, la nature du différend, la date de résolution ou de renvoi à l'échelon supérieur ainsi que l'état d'avancement.

1.8.1 Mécanisme de règlement des différends

Le client, le consommateur, le détaillant ou le producteur d'une ressource énergétique distribuée ou son mandataire peut soumettre les différends à Hydro Ottawa par écrit, soit par courriel ou par la poste (voir la section 1.5).

Chaque demande est marquée d'un timbre dateur. Hydro Ottawa fait enquête et assure le suivi de chaque dossier. Elle tente par tous les moyens raisonnables de résoudre les différends dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Les différends pour lesquels ce délai semble insuffisant sont généralement traités dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Si un retard est à prévoir, le client est avisé du délai et des raisons qui le motivent par courriel ou par téléphone dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de sa plainte.

Dans certaines situations particulières, la période nécessaire à la résolution du différend pourrait être prolongée d'un commun accord.

Tout différend entraînant des poursuites judiciaires contre Hydro Ottawa sera renvoyé à son service juridique.

Les différends non résolus sont renvoyés à un tiers (la Commission de l'énergie de l'Ontario ou un organisme autorisé par cette dernière) en vue de leur résolution finale.

1.8.2 Détaillant

Les différends entre Hydro Ottawa et un détaillant doivent être résolus conformément au point 6 de l'annexe C, « Service Agreement », du Code de règlement au détail de la Commission de l'énergie de l'Ontario.

SECTION 2

Activités de distribution (communes à toutes les catégories de clients)

2.1 Branchement

En vertu des modalités de son permis de distribution, Hydro Ottawa est tenue de brancher toute propriété d'un client située le long de son réseau de distribution ou, dans la mesure du possible, de présenter une offre de branchement pour toute propriété d'un client située sur le territoire qu'elle dessert.

Outre les autres exigences prévues dans les présentes Conditions de service, le client peut profiter du service d'électricité pourvu qu'Hydro Ottawa soit autorisée et apte à fournir le branchement demandé. Hydro Ottawa peut exiger un dépôt couvrant les coûts de conception avant d'entreprendre la revue de conception préalable à l'offre de branchement. Hydro Ottawa se réserve le droit d'exiger un tel dépôt à son entière discrétion.

Si Hydro Ottawa se voit dans l'impossibilité de faire une offre de branchement ou si le client refuse l'offre ou retire sa demande, Hydro Ottawa rembourse le dépôt pour la conception, le cas échéant, moins les frais qu'elle a engagés.

L'entreprise avise le client s'il est possible que des délais soient à prévoir. Il pourrait y avoir un délai si l'on doit installer de l'équipement spécial ou que la livraison de l'équipement pose problème. Hydro Ottawa se réserve le droit d'exiger un dépôt pour tout équipement spécial ou pour tout branchement assorti d'un long délai de livraison (le « dépôt pour le matériel »).

Tout autre dépôt requis du client doit être versé à Hydro Ottawa avant le début des travaux planifiés.

Les clients du secteur MUEH (selon la définition de la section 4), c'est-à-dire les municipalités, les universités, les écoles et les hôpitaux, n'ont pas à verser de dépôt pour la conception, le matériel, ni la construction s'ils font parvenir à Hydro Ottawa un contrat signé ou un bon de commande avant le début des travaux ou la commande de matériel.

Aucun dépôt pour la construction n'est requis pour les travaux de branchement décrits à l'annexe G : les clients dont la solvabilité est avérée peuvent procéder par bon de commande. Les autres doivent payer un acompte avant le début des travaux.

Si Hydro Ottawa refuse d'offrir le branchement, elle en explique les raisons. En pareil cas, Hydro Ottawa ne sera pas tenue responsable des pertes subies par le client en raison du refus de l'entreprise d'effectuer le branchement.

2.1.1 Point de raccordement

Hydro Ottawa autorise normalement un seul point de raccordement par propriété. S'il est techniquement impossible de fournir un seul point de raccordement ou si cette option entraîne des coûts excessifs à la charge du client et qu'Hydro Ottawa dispose de la capacité suffisante pour fournir plus d'un point de raccordement, elle peut, à son entière discrétion, brancher d'autres points de raccordement. Chacun est alors doté d'un compteur distinct et la facturation se fait selon la catégorie tarifaire appropriée. Le client assume tous les coûts associés au nouveau point de raccordement.

Si une propriété est branchée au moyen de conducteurs à une propriété adjacente, l'entreprise ne fournit pas un autre point de raccordement pour la propriété adjacente, à moins que le branchement électrique initial ne soit retiré. Quoi qu'il en soit, la décision concernant le point de raccordement revient exclusivement à Hydro Ottawa.

De plus, Hydro Ottawa ne fournira pas de point de raccordement supplémentaire sur une propriété pour des habitations réalisées sur terrain intercalaire, comme des annexes.

2.1.2 Propriété située le long d'une ligne de distribution

Pour les besoins des présentes Conditions de service, l'expression « propriété située le long d'une ligne de distribution » a le sens indiqué dans la définition correspondante (voir la section 4).

Propriété située le long d'une ligne de distribution s'entend d'une propriété ou d'une parcelle de terrain qui est directement adjacente à une emprise où Hydro Ottawa dispose d'équipement. *La définition officielle figure à la section 4.*

En vertu de l'article 28 de la *Loi de 1998 sur l'électricité*, Hydro Ottawa est tenue de brancher au réseau une propriété ou une installation située le long d'une ligne de distribution, pourvu :

- qu'il soit possible de brancher la propriété ou l'installation sans prolonger le réseau; et
- que le client ou son mandataire demande le branchement par écrit.

L'installation du branchement doit également être conforme aux modalités prévues dans les Conditions de service d'Hydro Ottawa.

Hydro Ottawa pourrait refuser de brancher une propriété ou une installation située le long d'une ligne de distribution si cette ligne n'a pas la capacité suffisante pour permettre le branchement demandé, que l'accès pose problème ou qu'Hydro Ottawa estime que le branchement à la ligne de distribution présenterait un danger. En cas de capacité insuffisante de la ligne, l'entreprise proposera au client d'autres solutions pour l'alimenter en électricité. Lorsqu'il y a un problème d'accès ou des conditions non sécuritaires, le client réglera la question à la satisfaction d'Hydro Ottawa avant qu'un branchement soit offert.

2.1.3 Prolongement du réseau et offre de branchement

Conformément à l'article 3.2 du Code des réseaux de distribution, Hydro Ottawa présente une offre de branchement initiale aux clients dont la propriété est située sur le territoire desservi, mais non le long d'une ligne de distribution de capacité suffisante. Hydro Ottawa déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre rapidement à la demande de

branchement d'un client, et respectera les délais stipulés dans la section 6.1.1 du Code des réseaux de distribution.

Une fois que le client a versé un dépôt pour la conception ou le matériel, le cas échéant, et remis un calendrier de charge détaillé, Hydro Ottawa met la capacité requise sur le réseau à sa disposition pendant une période pouvant atteindre un an pour son projet particulier, sauf indication contraire dans les lois ou les codes ou avec l'approbation écrite d'Hydro Ottawa. Si le projet du client accuse un retard, le client assume les frais additionnels engagés par Hydro Ottawa.

2.1.3.1 Client de charge et ressource énergétique distribuée non renouvelable

Lorsqu'un client de charge ou le producteur d'une ressource énergétique distribuée non renouvelable accepte une offre de branchement, Hydro Ottawa effectue une évaluation économique afin d'estimer les coûts et les revenus prévus, comme le précise l'annexe B.

L'évaluation économique permet de compenser la part prise en charge par le client du capital et des coûts d'entretien, y compris le coût des travaux généraux d'amélioration nécessaires pour faire face à l'augmentation de la charge ou brancher la ressource énergétique distribuée non renouvelable, à même les revenus prévus associés aux services de distribution connexes.

Le client doit fournir à Hydro Ottawa un apport en capital initial égal à la somme déterminée dans l'évaluation économique, moins tout dépôt pour la conception ou le matériel qu'il a déjà payé (l'« apport en capital initial »).

Une fois les installations sous tension et les coûts de prolongement reçus, mais au plus tard au moment du branchement, Hydro Ottawa fournit une évaluation économique finale au client. Si l'offre de branchement n'est pas finale et si l'apport en capital requis en vertu de l'évaluation économique finale (l'« apport en capital final ») est différent de l'apport en capital initial, le client est tenu de payer l'apport en capital final.

2.1.3.2 Ressource énergétique distribuée renouvelable

Pour les projets de ressource énergétique distribuée renouvelable désignés comme tels en vertu de la *Loi de 1998 sur l'électricité* de l'Ontario, Hydro Ottawa appliquera les coûts ou les crédits selon les modalités prescrites par la Commission de l'énergie de l'Ontario dans le Code des réseaux de distribution.

Si le client ou Hydro Ottawa n'est pas d'accord avec la désignation de « ressource énergétique distribuée renouvelable » sous le régime de la loi, le client pourra résoudre la question en fournissant une décision écrite de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE), de la Commission de l'énergie de l'Ontario ou du ministère provincial compétent autorisant la désignation.

2.1.3.3 Offre de branchement

Exception faite des frais et dépôts requis en vertu de la section 2.1, si Hydro Ottawa doit prolonger son réseau pour brancher le client, la préparation de l'offre de branchement initiale est gratuite et inclut :

- a. une déclaration indiquant s'il s'agit d'une offre ferme ou d'une estimation des coûts à réviser ultérieurement en fonction des coûts réels;
- b. un renvoi aux Conditions de service d'Hydro Ottawa et la marche à suivre par le client pour en obtenir une copie;
- c. une déclaration indiquant si le client doit fournir un apport en capital; s'il y a lieu, la déclaration donnera les détails prévus à l'article 3.2.9 du Code des réseaux de distribution;
- d. une déclaration indiquant si le client doit verser un dépôt pour le prolongement du réseau (ou un « crédit d'évaluation économique ») et, si le distributeur l'exige, le montant de ce dépôt.

Si le client est tenu de verser un dépôt pour le prolongement du réseau, le dépôt peut prendre différentes formes :

- i. lettre de crédit irrévocable à renouvellement automatique émanant d'une banque au sens de la *Loi sur les banques*, L.C. 1991, ch. 46;
- ii. montant comptant;
- iii. cautionnement;
- iv. garantie donnée par un tiers, pourvu que le garant détienne une cote de crédit A- de Standard & Poor's ou une cote équivalente ou supérieure et qu'il présente une garantie sous une forme satisfaisante pour Hydro Ottawa.

Hydro Ottawa peut accepter qu'un client du secteur des MUEH lui présente une lettre de garantie à titre de solution de rechange, moyennant une enquête de crédit satisfaisante. Si à tout moment pendant la période de service, la solvabilité d'un tel client ne satisfait plus à l'enquête de crédit d'Hydro Ottawa, cette dernière se réserve le droit d'exiger de la part du client une garantie de remplacement conforme aux exigences de la présente section.

Si le prolongement du réseau demande un apport en capital, Hydro Ottawa peut exiger du client un dépôt pour le prolongement du réseau (p. ex. une lettre de crédit) pouvant aller jusqu'à 100 % de la valeur actualisée des revenus prévus. Si le prolongement du réseau ne demande pas d'apport en capital, Hydro Ottawa peut tout de même exiger du client un dépôt pour le prolongement du réseau pouvant aller jusqu'à 100 % de la valeur actualisée des coûts d'immobilisation et d'entretien du projet de prolongement, comme décrit à l'annexe B.

Si le dépôt pour le prolongement du réseau a été versé comptant, Hydro Ottawa versera des intérêts sur la fraction du montant retourné au taux préférentiel moins 2 % selon les taux établis par la Banque du Canada.

Hydro Ottawa se réserve le droit d'encaisser la totalité ou une partie de tout dépôt pour le prolongement du réseau versé par le client à titre de recouvrement d'un montant en souffrance relatif à l'offre de branchement.

- e. une déclaration indiquant si les frais de branchement prévus aux articles 3.1.5 et 3.1.6 du Code des réseaux de distribution seront facturés séparément de l'apport en capital visé au point 3.2.8(c) et, s'il est connu, le montant de ces frais; et
- f. une déclaration indiquant si le client doit verser un dépôt de garantie pour les coûts de branchement ou de mise à niveau.

2.1.3.4 Soumission de remplacement

Lorsqu'Hydro Ottawa exige qu'il verse un apport en capital, le client peut obtenir des soumissions de remplacement auprès d'entrepreneurs qualifiés par l'entreprise. Si le client choisit cette option, la propriété de tout bien construit en vertu de la soumission de remplacement sera transférée à Hydro Ottawa et fera dorénavant partie de ses installations de distribution.

Dans son offre de branchement, Hydro Ottawa présente en détail l'étendue des travaux, la portion des coûts admissible à une soumission de remplacement et les responsabilités incombant au client qui choisit cette option comme il est précisé ci-dessus :

Travaux exclus d'une soumission de remplacement

- i. planification et élaboration de caractéristiques techniques relatives aux matériaux, à la conception, à l'ingénierie, à l'inspection et au plan d'implantation du prolongement du réseau et du branchement;
- ii. travaux de construction portant sur des installations et de l'équipement existants d'Hydro Ottawa;
- iii. travaux portant sur des installations du réseau de distribution existantes d'Hydro Ottawa;
- iv. travaux portant sur des structures de soutènement d'un tiers;
- v. travaux portant sur l'établissement des caractéristiques techniques, l'approvisionnement et l'installation en lien avec de l'appareillage de mesure aux fins de facturation, à l'exception d'un système de mesurage à clients multiples.

Responsabilités d'Hydro Ottawa en vertu d'une soumission de remplacement

- i. vérification de la conception, inspection, essais et autorisation de la mise sous tension de la ligne; et
- ii. schéma de télédéclenchement de la ressource énergétique renouvelable, interface SCADA (système d'acquisition et de contrôle des données) avec le réseau et interface de mesure d'Hydro Ottawa aux fins de la facturation.

Responsabilités du client en vertu d'une soumission de remplacement

- i. sélection, embauche et rémunération d'un entrepreneur qualifié par Hydro Ottawa pour exécuter les travaux;
- ii. approvisionnement en matériaux et prise en charge de travaux de construction liés au prolongement du réseau; et

- iii. tous les aspects de la construction liés au prolongement du réseau, entre autres, le respect des normes techniques et en matière de matériaux d'Hydro Ottawa, les lois sur la santé et la sécurité des travailleurs et du public, les lois environnementales, les droits fonciers, l'obtention des permis d'accès et d'installation requis, les obligations financières associées aux travaux visés par la soumission de remplacement et la garantie des travaux.

À la demande du soumissionnaire, Hydro Ottawa évaluera les compétences et les qualités de l'entrepreneur proposé par le soumissionnaire aux fins d'approbation en tant qu'entrepreneur qualifié par Hydro Ottawa.

2.1.3.5 Garantie relative aux soumissions de remplacement ou aux travaux similaires exécutés par le client

Pour tous travaux qu'il entreprend et dont le produit deviendra la propriété d'Hydro Ottawa ou dont elle en assumera la responsabilité (p. ex. les travaux exécutés en vertu d'une soumission de remplacement), le client doit donner une garantie à Hydro Ottawa une fois que l'entreprise a accepté l'installation.

Dès que les travaux sont terminés et qu'Hydro Ottawa les a approuvés, cette dernière devient propriétaire de l'installation de distribution et assume la responsabilité de la fiabilité du réseau.

À moins d'une indication contraire, la période de garantie normale offerte relativement aux travaux est de deux (2) ans, mais peut être prolongée jusqu'à concurrence de cinq (5) ans, selon les conditions particulières au moment de la prise de décision par Hydro Ottawa. Pendant cette période de garantie, le client prend en charge tous les coûts des réparations découlant d'une mauvaise exécution des travaux rendues nécessaires pour assurer la conformité aux normes d'Hydro Ottawa. Si le coût des réparations est supérieur au dépôt versé pour la soumission de remplacement ou pour des travaux similaires, le client doit prendre en charge l'excédent.

2.1.4 Travaux planifiés et d'intervention d'urgence

Dans le cas de travaux exécutés sur l'équipement du client nécessitant un permis de l'Office de la sécurité des installations électriques et une mise hors tension par Hydro

Ottawa, la configuration de l'équipement de service non standard mentionné ci-après doit être ramenée au niveau des normes techniques actuelles d'Hydro Ottawa :

- a. Service qui utilise un compteur obsolète :
 - i. un compteur sur un service muni d'un transformateur de 200 A;
 - ii. un compteur à 2,5 éléments;

- b. Services qui ne font pas partie de l'offre standard d'Hydro Ottawa :
 - i. compteur central;
 - ii. services aériens secondaires de 400 A ou plus;
 - iii. services mesurés, courant monophasé de 120 V ou 240 V à 2 fils
 - iv. courant triphasé en triangle à 3 fils de 600 V
 - v. courant triphasé de 102/208 V à 4 fils fourni à partir d'un transformateur aérien monté sur poteau;
 - vi. structures relatives aux poteaux de transformateur;
 - vii. appareillage de mesure se trouvant dans une propriété résidentielle;
 - viii. services multiples fournis à une propriété;
 - ix. services pour lesquels les points de démarcation de propriété du réseau de distribution varient (p. ex., parcs de maisons mobiles ou autres sites ou campus complexes);

- c. Installations de service comportant l'un ou plusieurs des problèmes suivants :
 - i. aire de travail sécuritaire inadéquate autour de l'équipement de service ou de l'appareillage de mesure;
 - ii. défaillance structurelle majeure de la chambre d'appareillage;
 - iii. problèmes causés par une infiltration d'eau compromettant l'intégrité de l'équipement de service;
 - iv. impossibilité pour les employés d'Hydro Ottawa d'avoir accès librement et en toute sécurité 24 heures sur 24 au réseau de distribution;
 - v. ressources énergétiques distribuées non conformes aux normes en matière de protection

Pour aider le client à se conformer à ses normes techniques actuelles, Hydro Ottawa lui offre un crédit équivalant à une mise hors tension et à une remise sous tension.

Hydro Ottawa accorde au client qui présente un plan de mise à niveau électrique un délai qu'elle juge raisonnable pour réaliser les travaux et se conformer à ses normes techniques actuelles.

Voici les exceptions à l'obligation de respecter la norme technique actuelle, valides pourvu que les installations ne présentent aucun danger, que l'équipement de branchement soit facile d'accès et que les transformateurs et autres pièces d'équipement ne soient pas surchargés :

- une exemption des travaux de mise à niveau de la chambre d'appareillage électrique primaire aux normes techniques en vigueur est accordée si l'intervention du client actuel vise uniquement une mise à niveau pour l'installation d'un compteur divisionnaire;
- des travaux sont exécutés sur l'équipement de service du client en raison d'une situation désignée situation d'urgence ou tempête majeure par Hydro Ottawa et qui a nécessité l'activation de son plan d'intervention en cas d'urgence électrique;
 - Cette exception s'applique aux réparations effectuées dans les cinq (5) jours ouvrables après le début de cette situation, sauf si l'entreprise prévoit que les réparations prendront beaucoup de temps.
- des câbles de service souterrains défectueux appartenant au client qui conduisent directement au point de raccordement désigné par Hydro Ottawa et pour lesquels l'Office de la sécurité des installations électriques autorise des réparations plutôt que le remplacement; et
- les travaux concernent une mise à niveau mineure. Reportez-vous à l'annexe G-1.5 pour plus de détails.

2.1.5 Inspection avant le branchement

Toutes les installations électriques d'un client (p. ex. l'équipement de branchement, la ressource énergétique distribuée et le compteur) doivent être conformes aux spécifications techniques d'Hydro Ottawa (voir GCS0008 – Revenue Metering Specification) et être inspectées et approuvées par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) et Hydro Ottawa. En outre, avant de fournir le service d'électricité au branchement d'un client au réseau, Hydro Ottawa doit avoir obtenu de l'OSIE un certificat d'autorisation de

branchement attestant que l'installation a été inspectée et que l'approbation a été confirmée.

Toutes les **installations électriques** doivent être inspectées et approuvées.

Les ministères et organismes fédéraux qui veulent un branchement particulier au réseau de distribution sans avoir obtenu l'approbation de l'OSIE doivent présenter une demande de branchement par écrit, précisant la loi qui les dispense de l'inspection de l'OSIE et indiquant qu'ils assument l'entière responsabilité de tout dommage éventuel causé par leur installation électrique.

Hydro Ottawa exige un certificat d'autorisation de branchement délivré par l'OSIE avant de fournir le service d'électricité si :

- i. le service électrique a été interrompu aux fins de mise à niveau, de modification ou de réparation d'un branchement qui exigeait un permis de l'OSIE autorisant les travaux ainsi qu'une inspection et une approbation subséquente par l'OSIE; ou
- ii. le service électrique a été débranché ou interrompu pendant une période de six mois ou plus.

Un certificat d'autorisation de branchement délivré par l'OSIE doit décrire de façon précise le service à mettre sous tension, y compris l'adresse du service (telle qu'elle figure dans les dossiers d'Hydro Ottawa), la tension, le courant admissible nominal, ainsi que toutes les restrictions ou conditions supplémentaires de l'OSIE relativement à l'équipement ou au service à mettre sous tension.

Les postes électriques appartenant au client doivent être inspectés et approuvés à la fois par l'OSIE et par Hydro Ottawa avant que cette dernière ne procède au branchement au réseau de distribution.

Les canalisations multitubulaires doivent être inspectées et approuvées par Hydro Ottawa avant la mise en place du béton, puis avant le remblayage. En présence d'un inspecteur d'Hydro Ottawa, l'entrepreneur doit passer dans chaque canalisation un mandrin approuvé par l'entreprise et correspondant au diamètre nominal de la canalisation. Il incombe au client de s'assurer que chaque canalisation est exempte de débris et de réparer les

canalisations au besoin avant la pose des câbles. Seule Hydro Ottawa peut effectuer le branchement à des canalisations multitubulaires en béton ou à une chambre de câbles souterraine et effectuer des travaux sur des installations existantes du réseau de distribution.

Hydro Ottawa doit avoir inspecté et approuvé les chambres de transformation et les socles avant l'installation de tout équipement.

2.1.6 Servitudes

Hydro Ottawa s'est engagée à maintenir les coûts d'électricité à un niveau abordable pour chaque client. Les demandes de servitude faites par Hydro Ottawa doivent être acceptées sans aucuns frais pour Hydro Ottawa. Une servitude permet à Hydro Ottawa d'installer, d'exploiter, de relocaliser et d'entretenir son réseau de distribution. Lorsque des structures ou des équipements sont situés sur une propriété, Hydro Ottawa est d'avis qu'elle détient les droits nécessaires pour exercer ses activités en vertu des droits conférés par une servitude enregistrée ou non enregistrée, ou des droits acquis par prescription.

Lorsque Hydro Ottawa lui en fait la demande, le client accorde à Hydro Ottawa, sans aucuns frais, la servitude voulue pour lui permettre d'installer, d'exploiter, d'entretenir et de déplacer son équipement de distribution. La servitude doit être enregistrée au titre de propriété avant la mise sous tension du service et le réaménagement ou déplacement de l'équipement visé.

Hydro Ottawa demande également une servitude lorsqu'elle a besoin d'espace supplémentaire pour l'équipement de son réseau de distribution ou que des modifications visant une propriété l'empêchent d'avoir accès à son équipement de distribution. En pareil cas, le propriétaire des lieux accorde à Hydro Ottawa les droits fonciers appropriés afin qu'elle ait accès, à la satisfaction de celle-ci, à l'équipement de son réseau de distribution. Si le propriétaire n'est pas en mesure d'accorder les droits fonciers voulus, il sera responsable de tous les coûts liés au déplacement de l'équipement du réseau de distribution visé d'Hydro Ottawa. Les modifications apportées sur les lieux pouvant avoir une incidence sur l'accès d'Hydro Ottawa à son réseau de distribution comprennent des modifications aux limites de propriété pour des motifs de terminaison ainsi que d'ajouts ou de modifications aux structures sur la propriété.

Les clients qui envisagent de modifier des structures existantes sur leur propriété pourront être tenus de déposer une demande au Comité de dérogation de la Ville (« Comité »). Ce Comité informe alors les intervenants, y compris Hydro Ottawa, des modifications proposées. Après avoir été informée des modifications proposées, Hydro Ottawa peut déposer sa réponse en conséquence. Il incombe au client d'assurer le suivi auprès du Comité pour déterminer si Hydro Ottawa a détecté des problèmes éventuels avant d'aller de l'avant.

Lorsqu'Hydro Ottawa a besoin d'avoir accès à des propriétés adjacentes (p. ex. des entrées de cour communes ou des marges de recul latérales étroites) pour assurer le service sur une propriété, le client doit obtenir des propriétaires de ces propriétés une servitude en faveur d'Hydro Ottawa.

Lorsqu'une servitude en faveur d'Hydro Ottawa ne renferme aucune disposition concernant la remise en état des lieux, l'entreprise les remet en état uniquement au moyen de sable, de gravier, de terre ou de semences de gazon.

Lorsqu'une ligne radiale alimente un seul client sur une propriété, Hydro Ottawa peut annuler sa servitude sur la propriété du client et lui céder la propriété de la ligne conformément au *Règlement de l'Ontario 22/04*. En pareil cas, le point de démarcation est déterminé conformément aux sections 3.1, 3.2 ou 3.3.

2.1.7 Contrats

2.1.7.1 Contrat pour l'obtention d'un service nouveau ou mis à niveau

Hydro Ottawa exige que tous les clients et promoteurs qui présentent une demande de branchement au service primaire concluent une Entente d'exploitation et d'entretien. À la suite de la signature de cette entente et de la réception du paiement de tous les frais de branchement applicables, le projet passe à la phase de branchement. Après avoir reçu l'approbation de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE), Hydro Ottawa commence à fournir le service nouveau ou mis à niveau (voir le modèle présenté à l'annexe C). En ce qui concerne les conditions du site qui sont au-delà de la norme prévue dans les Conditions de service (p. ex. le personnel sur place, une entente d'accès spécial, l'équipement principal de l'installation, les points de démarcation, le contrôle d'exploitation, la compétence des travailleurs spécialisés dans les installations haute tension, les circuits d'alimentation primaire multiples, le mécanisme d'autotransfert, la ressource énergétique

distribuée de plus de 10 kW), le client ou le promoteur doit signer une Entente d'exploitation et d'entretien dès la présentation de la demande de branchement au réseau.

Lorsque la ressource énergétique distribuée d'un locataire est branchée au service d'électricité principal du propriétaire ou d'un autre occupant de la propriété, et non directement au réseau de distribution d'Hydro Ottawa, la signature d'une Entente d'accès à la ressource énergétique distribuée par le propriétaire ou l'autre occupant constitue une condition pour le branchement et le maintien du service à la ressource énergétique distribuée du locataire.

Lorsque le client ne signe pas le formulaire de demande de service d'électricité, les présentes Conditions de service et leurs versions ultérieures constituent les modalités d'un contrat implicite conclu entre Hydro Ottawa et le client conformément au Code des réseaux de distribution. Toutefois, avant de procéder au branchement ou de fournir le service d'électricité, Hydro Ottawa se réserve le droit d'exiger qu'un client, quelle que soit sa catégorie tarifaire, signe le formulaire de demande de service d'électricité et un contrat de service.

2.1.7.2 Contrat implicite

Même en l'absence d'un contrat écrit, il existe un contrat implicite entre Hydro Ottawa et tout client dont la charge est mesurée, qui est branché à son réseau de distribution d'électricité et qui est alimenté en électricité par son réseau ou qui consomme de l'électricité fournie à Hydro Ottawa. Les modalités de ce contrat implicite correspondent à la version à jour des documents suivants :

1. les Conditions de service d'Hydro Ottawa (le présent document) (hydroottawa.com/conditionsdeservice);
2. la grille tarifaire d'Hydro Ottawa (hydroottawa.com/tarifs-conditions);
3. le permis de distribution d'Hydro Ottawa (ontarioenergyboard.ca);
4. le *Code des réseaux de distribution* (ontarioenergyboard.ca).

Toute personne qui utilise le réseau de distribution d'Hydro Ottawa accepte par le fait même un contrat exécutoire entre elle-même et l'entreprise. Par conséquent, si une personne accepte l'alimentation en électricité ou les services connexes, elle doit en

assumer la responsabilité. Ce contrat lie également les héritiers, administrateurs, exécuteurs testamentaires, successeurs et ayants droit de cette personne.

Le contrat implicite demeure en vigueur jusqu'à la résiliation de celui-ci par Hydro Ottawa ou le client à la suite d'un préavis écrit de trente (30) jours.

Si aucun contrat n'a été conclu avec Hydro Ottawa pour un micro-réseau de production décentralisée d'énergie, le contrat devient implicite au moment du branchement au réseau. Les modalités du contrat implicite figurent dans le Code des réseaux de distribution de la CEO et s'appliquent en parallèle avec les Conditions de service d'Hydro Ottawa, qui ont préséance, que le client participe ou non à un programme relatif aux ressources énergétiques distribuées. Hydro Ottawa se réserve le droit de demander qu'un contrat spécial soit conclu si la situation le justifie.

Conformément à l'article 6.5.1 du Code des réseaux de distribution, les clients dont la propriété est située sur le territoire d'Hydro Ottawa et alimentée par un autre distributeur en vertu d'un transfert de charge sont réputés avoir un contrat implicite avec Hydro Ottawa, distributeur attribué pour la région.

2.1.7.3 Contrats spéciaux

Les contrats spéciaux adaptés au service demandé par le client prévoient notamment :

- l'exploitation et l'entretien avant la mise sous tension;
- les ressources énergétiques distribuées;
- l'accès aux ressources énergétiques distribuées;
- l'accès aux structures de soutènement (p. ex. les poteaux);
- les services d'électricité non mesurés;
- le transfert de propriété de l'équipement d'Hydro Ottawa au client; et
- les travaux liés à d'autres services ou à l'entretien.

2.1.7.4 Paiement par le propriétaire des lieux

Le propriétaire des lieux, autrement dit le client, est responsable de tous les coûts liés à l'électricité qui n'est pas expressément mesurée pour chaque occupant des lieux, par

exemple, le plus souvent, les pertes liées aux transformateurs à sec et la charge électrique des éléments communs.

2.1.7.5 Ouverture et fermeture de comptes

Un client qui souhaite ouvrir ou fermer un compte doit en informer Hydro Ottawa au moins dix (10) jours ouvrables à l'avance afin que la demande puisse être traitée en temps voulu.

Les demandes d'ouverture ou de fermeture de compte présentées par un tiers doivent avoir été autorisées par la personne responsable du compte et des paiements connexes. Les demandes faites par écrit par le représentant juridique de la personne ou par une personne détenant une procuration valide sont dispensées de cette exigence.

Le client qui souhaite ouvrir ou fermer un compte pour des services d'Hydro Ottawa peut communiquer avec le Service à la clientèle par téléphone, par écrit, en ligne ou par tout autre moyen accepté par Hydro Ottawa (voir la section 1.5).

Pour ouvrir un compte à Hydro Ottawa pour une nouvelle construction commerciale ou résidentielle ou encore pour une ressource énergétique distribuée, le client doit fournir les renseignements énoncés à l'annexe D. Dans le cas d'une demande liée à un déménagement ou à un emménagement, veuillez visiter hydroottawa.com/demenagement ou communiquer avec le Service à la clientèle (voir la section 1.5).

Si le client omet d'aviser Hydro Ottawa de la fermeture du compte dans les délais voulus, il sera responsable du paiement de l'électricité fournie à la propriété jusqu'à ce que l'entreprise soit informée de la fermeture du compte qui y est associé.

Si Hydro Ottawa ne reçoit pas de demande d'ouverture de compte au nom de l'occupant de la propriété desservie, qu'une personne non identifiée auprès de l'entreprise consomme l'électricité fournie ou que l'identité du propriétaire n'est pas connue, Hydro Ottawa débranchera le service conformément à la section 2.2 jusqu'à ce qu'une personne la contacte pour lui indiquer qu'elle assume la responsabilité du compte d'électricité.

Hydro Ottawa peut refuser de fournir le service d'électricité à tout client ayant des arriérés relativement à une propriété antérieure sur son territoire jusqu'au paiement de ceux-ci.

2.1.7.6 Réversion du locateur

On peut télécharger l'Entente avec le propriétaire ou gestionnaire immobilier à partir de la page Propriétaires et gestionnaires d'immeubles à l'adresse hydroottawa.com/pgi

Le locateur peut soumettre l'Entente avec le propriétaire ou gestionnaire immobilier pour accepter la responsabilité financière du service d'électricité lorsqu'un locataire ferme son compte sans qu'un nouveau locataire prenne possession des lieux.

De cette façon, le service d'électricité est maintenu durant le changement d'occupation. Hydro Ottawa n'exige pas de frais d'ouverture de compte dans le cas d'une réversion de locateur.

Le locateur reçoit un avis automatique lorsque la responsabilité du service d'électricité lui est transférée à la suite du départ du locataire.

2.2 Débranchement

2.2.1 Refus de branchement ou droit de débranchement

Conformément aux articles 3.1.1 et 4.1.8 du Code des réseaux de distribution, Hydro Ottawa se réserve le droit de débrancher l'électricité d'un client, de refuser de le brancher ou de rétablir son branchement à n'importe quel moment et à n'importe quelle période de l'année, notamment pour les raisons suivantes :

1. infraction aux lois canadiennes ou ontariennes en vigueur ou aux codes et ordonnances de l'OSIE;
2. conditions dangereuses, réduction de la fiabilité du réseau de distribution d'Hydro Ottawa ou atteinte à la sécurité de toute personne, conformément à l'article 31.1 de la *Loi de 1998 sur l'électricité* et de ses versions ultérieures;
3. diminution importante de l'efficacité du réseau de distribution d'Hydro Ottawa ou de la qualité des services de distribution;
4. raisons de sécurité publique ou situation de travail non sécuritaire, c'est-à-dire présentant, de l'avis d'Hydro Ottawa, des risques plus élevés que les risques habituels inhérents à l'exploitation de son réseau de distribution;

5. utilisation d'électricité non autorisée;
6. défaut d'envoyer un avis écrit à Hydro Ottawa concernant une installation de production décentralisée d'énergie avant son exploitation. Les clients qui omettent d'aviser Hydro Ottawa et de se conformer aux exigences de ses Conditions de service verront leurs ressources énergétiques distribuées débranchées;
7. défaut du client de se conformer aux Conditions de service d'Hydro Ottawa;
8. paiement en souffrance pour les services réglementés à la propriété desservie, ou omission de verser en tout ou en partie le dépôt de garantie pour le compte;
9. omission de confirmer à Hydro Ottawa les renseignements sur l'identification et le compte du client responsable de la consommation d'électricité sur les lieux;
10. propagation d'une perturbation électrique causée par l'équipement du client qui n'a pas été corrigée rapidement;
11. dérivation d'électricité, fraude ou abus de la part du client;
12. blocage de l'accès d'Hydro Ottawa à l'équipement aux fins d'installation, d'inspection ou de maintien de l'intégrité, y compris pour le relevé du compteur;
13. branchement au réseau de distribution d'Hydro Ottawa non conforme aux exigences de conception de l'entreprise; ou
14. droits fonciers (p. ex. emprise ou servitude) non obtenus par Hydro Ottawa pour fournir le service d'électricité à la propriété.

Hydro Ottawa peut également refuser de brancher ou de rebrancher une propriété desservie si le client a un paiement en souffrance pour les services réglementés liés à un autre compte d'Hydro Ottawa.

Hydro Ottawa peut interrompre sans préavis l'alimentation en électricité d'un client en vertu d'une ordonnance d'un tribunal pour des raisons d'urgence, de sécurité ou de fiabilité du réseau.

En cas d'incendie ou de tout autre sinistre survenu sur la propriété du client et rendant cette dernière impropre à l'occupation, le service d'électricité sera suspendu jusqu'au moment où le câblage aura été approuvé par l'Office de la sécurité des installations

électriques. Si l'étendue des dommages rend toute réparation impossible, Hydro Ottawa procédera à un débranchement permanent.

Lorsque le service d'électricité d'un client qui habite dans un immeuble à logements multiples est interrompu de manière permanente, les fils électriques en aval à partir du point de branchement peuvent être enlevés pour assurer la sécurité électrique à l'intérieur de l'immeuble et éviter une consommation d'électricité par inadvertance.

Lorsqu'une ressource d'énergie distribuée est branchée en parallèle avec la charge d'un client hôte au point de branchement susceptible d'être coupé, l'alimentation pourra être interrompue uniquement pour le branchement à l'origine de la non-conformité. Toutefois, s'il n'existe aucun moyen d'effectuer un débranchement distinct ou que la ressource énergétique distribuée se trouve en aval de la charge du client hôte, le client fautif doit informer l'autre partie et assumer pleinement la responsabilité des conséquences du débranchement.

2.2.2 Mise hors tension à la demande du client

Le client a le droit de faire interrompre son service d'électricité (voir la section 1.6).

On désigne par les expressions « mise hors tension » et « remise sous tension » le débranchement et le rebranchement subséquent de clients effectués à leur demande en raison de travaux à exécuter sur l'appareillage électrique ou à proximité. Afin de promouvoir la sécurité électrique, Hydro Ottawa offre gratuitement à chaque client une mise hors tension et une remise sous tension pour effectuer des travaux d'entretien non électrique (voir l'annexe G-1).

À la demande du client, Hydro Ottawa procédera sans frais à la mise hors tension permanente d'une résidence unifamiliale ou d'un duplex dont le courant est de 120/240 V à 200 A ou moins. Toute autre demande de mise hors tension sera facturée au client sur une base de récupération des coûts.

Avant de mettre hors tension une installation, Hydro Ottawa peut demander une preuve qu'un avis a été envoyé aux occupants (y compris, s'il y a lieu, le propriétaire d'une ressource énergétique distribuée) indiquant à tout le moins la date et l'heure de la mise hors tension, une date de remplacement en cas de besoin, la raison invoquée ainsi que la date et l'heure prévues pour la remise sous tension. Hydro Ottawa peut refuser de mettre

une installation hors tension à une adresse jusqu'à ce que le client en ait informé les autres occupants de l'immeuble. Comme il est précisé à l'annexe G, le propriétaire doit aussi payer au préalable les coûts associés à la mise hors tension et à la remise sous tension.

2.2.3 Débranchement pour non-paiement d'un montant en souffrance

Hydro Ottawa suit la procédure de débranchement et de rebranchement prescrite par le Code des réseaux de distribution (CRD).

Hydro Ottawa peut prendre les mesures nécessaires pour recouvrer le montant total de la facture d'électricité lorsqu'il est considéré comme en souffrance. Hydro Ottawa communiquera l'avis dans les délais suivants avant de procéder au débranchement pour non-paiement :

- client résidentiel – au moins quatorze (14) jours civils;
- client commercial – au moins quatorze (14) jours civils;
- client utilisant des appareils de maintien des fonctions vitales – au moins soixante (60) jours civils.

L'avis de débranchement est donné par écrit. Si on l'envoie par la poste ou par autres mesures électroniques, il est réputé reçu le cinquième jour civil après avoir été posté. Le courant ne pourra être rétabli avant que le client ait conclu une entente de paiement à la satisfaction d'Hydro Ottawa (prévoyant les frais de remise sous tension) conformément à l'article 31 de la *Loi de 1998 sur l'électricité*.

Si, pendant la période de l'avis de débranchement, un organisme de services sociaux informe Hydro Ottawa qu'il évalue la situation pour déterminer si un client à faible revenu admissible a droit à une aide pour le paiement des factures dans le cadre du Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE), l'entreprise suspendra la mesure de débranchement pour une période de vingt et un (21) jours après avoir reçu un avis de l'organisme, conformément à l'article 4.2.2.6 du Code des réseaux de distribution.

Au moment du débranchement ou avant celui-ci, tous les avis de sécurité pertinents émis par les autorités de la sécurité publique sont joints à l'avis de débranchement laissé à l'adresse du client, comme le prévoit l'article 4.2.1.2 du Code des réseaux de distribution.

Le débranchement pour défaut de paiement ne libère pas le client de la responsabilité des arriérés ou de tous les autres frais applicables au solde dû pour la durée restante du contrat. Par ailleurs, Hydro Ottawa ne peut être tenue responsable en cas de dommage sur la propriété du client ou du consommateur en raison du débranchement.

En vertu des dispositions de la section 4.8 du Code des réseaux de distribution de la CEO relative à l'interdiction de débranchement, Hydro Ottawa ne peut débrancher un client résidentiel en défaut de paiement ni installer un dispositif de commande de charge du 15 novembre au 30 avril de l'année civile suivante. Durant cette période, les suppléments de retard continuent de s'appliquer aux paiements en souffrance, qui peuvent faire l'objet d'une procédure de recouvrement. Hydro Ottawa s'assurera que les propriétés antérieurement débranchées seront rebranchées sans frais d'ici le 1^{er} décembre. Les dispositifs de contrôle de la charge installés comme solution de rechange au débranchement seront enlevés et le service complet sera rétabli pour la propriété d'ici le 1^{er} décembre.

Les clients résidentiels peuvent demander d'être désignés comme étant des clients utilisant un appareil de maintien des fonctions vitales. Les clients sont responsables de fournir à Hydro Ottawa un document provenant d'un médecin attestant qu'un débranchement pourrait poser un danger important pour leur santé physique ou pour celle de leur conjoint, d'un membre de la famille à charge ou d'une autre personne résidant régulièrement avec eux. Les clients utilisant un appareil de maintien des fonctions vitales bénéficient d'un délai d'avertissement plus long en cas de débranchement pour non-paiement. La désignation de client utilisant un appareil de maintien des fonctions vitales n'est valide que pendant deux (2) ans. Les clients doivent soumettre un nouveau document d'attestation une fois cette période de deux (2) ans terminée.

2.2.4 Cessation du service d'électricité

Tout service qui est débranché pour défaut de paiement ou pour lequel la responsabilité du compte relative à la consommation d'électricité sur les lieux n'a pas été confirmée et qui est resté débranché depuis six (6) mois ou plus pourrait voir les installations électriques se trouvant sur les lieux être enlevées, sauf indication contraire de la part du client. Les demandes subséquentes de service d'électricité doivent être présentées conformément à la section 2.1 des Conditions de service d'Hydro Ottawa en vigueur.

2.3 Déplacement d'équipement du réseau de distribution

Selon les méthodes de construction standard d'Hydro Ottawa, les équipements du réseau de distribution longeant ou traversant des artères municipales, des routes collectrices importantes, des autoroutes, des fleuves ou des rivières, des voies ferrées, des champs ouverts, des secteurs ruraux et des parcs industriels, sauf un projet résidentiel en zone verte, sont aériens.

Si un client lui demande de déplacer un équipement du réseau de distribution sur une base comparable, Hydro Ottawa exerce ses droits et s'acquitte de ses obligations conformément aux lois, règlements administratifs et règlements en vigueur, y compris la *Loi sur les travaux d'aménagement des voies publiques* dans le cas de la voirie, les ententes officielles, les servitudes et les lois.

Hydro Ottawa donne suite dans la mesure du possible à la demande d'un client ou d'une partie concernée qui souhaite faire déplacer un équipement du réseau de distribution, pourvu que ce déplacement ne pose aucun risque pour le public ou les travailleurs et ne réduise pas l'intégrité de son réseau. En l'absence d'entente ou de loi, Hydro Ottawa n'est pas tenue de déplacer un équipement du réseau de distribution. Toutefois, s'il est possible de le déplacer, le client doit prendre en charge les coûts connexes.

Il est possible d'installer des lignes souterraines pourvu que la zone de servitude soit suffisante, que les droits fonciers soient accordés et que le demandeur prenne en charge les coûts connexes.

Lorsqu'il s'agit d'un nouveau lotissement résidentiel, le promoteur peut répartir le coût des lignes souterraines connexes entre les propriétés (p. ex. coût unitaire par porte) au moment du lotissement avec le consentement d'Hydro Ottawa. Le choix d'installer des lignes souterraines s'applique à toutes les phases adjacentes actuelles et futures d'un lotissement, peu importe le promoteur.

Hydro Ottawa peut exiger du client un dépôt pour conception aux fins de l'examen technique et des enquêtes et pour préparer les plans et les devis liés aux demandes de services comme le déplacement d'infrastructures.

À moins qu'une entente ne prévoie des dispositions contraires, le demandeur prend en charge tous les coûts liés au déplacement d'équipement ou au remplacement de lignes

aériennes par des lignes souterraines. Si le déplacement d'équipement du réseau de distribution appartenant à Hydro Ottawa nécessite la construction d'installations de remplacement sur un terrain n'appartenant pas au demandeur, il incombe à ce dernier de négocier avec le propriétaire du terrain et de conclure avec lui une entente à la satisfaction d'Hydro Ottawa n'entraînant aucuns frais pour cette dernière.

2.4 Transport d'électricité

2.4.1 Limites de la garantie de disponibilité ou de qualité du réseau

Hydro Ottawa s'efforce de mettre à la disposition de ses clients un réseau de distribution permettant de livrer ou de recevoir l'électricité à leur point de raccordement avec une fiabilité constante. Elle les alimente en électricité à une tension standard offerte en vertu de ses lignes directrices sur la tension (voir les sections 2.4.5 et 2.4.6).

Les clients qui ont besoin d'une fiabilité ou d'une sécurité supérieures à celles de l'alimentation standard offerte à l'emplacement visé doivent fournir leurs propres installations de secours ou d'appoint ou prendre en charge les coûts supplémentaires liés à l'infrastructure d'Hydro Ottawa et à l'exploitation (voir l'annexe B). Il incombe au client ou au consommateur d'installer un dispositif de protection spécial pour éviter tout dommage à son équipement pouvant découler, par exemple, d'une coupure de courant momentanée, d'une perte de phase, de phénomènes transitoires ou d'harmoniques.

Les clients qui ont besoin d'un courant triphasé peuvent installer un dispositif de protection pour éviter que leur équipement soit endommagé à la suite de l'interruption d'une phase ou d'une commutation non simultanée des phases de l'alimentation.

À l'occasion, Hydro Ottawa pourrait se trouver dans l'obligation d'interrompre le service d'électricité d'un client ou d'un consommateur en cas d'urgence ou pour effectuer des travaux de réparation, de construction ou d'entretien sur son réseau de distribution ou encore de réparation d'équipement appartenant au client. Pour ce faire, elle se fonde sur des considérations pratiques et économiques et prend en compte l'ampleur des inconvénients pour le client. Sauf dans une situation d'urgence ou lorsque la loi l'exige, Hydro Ottawa s'efforce de donner au client un préavis raisonnable des interruptions de service prévues.

2.4.1.1 Indemnité et responsabilité

Hydro Ottawa ne peut garantir une alimentation constante ni donner l'assurance que la tension et la fréquence sont stables. Elle ne peut non plus être tenue responsable des dommages causés à l'équipement du client ou du consommateur en cas de défaillance.

Hydro Ottawa ne peut être tenue responsable en cas de perte de profits ou de revenus, de perte liée à l'interruption d'activités commerciales, de perte de contrats ou de clientèle ou de dommages indirects, consécutifs, accessoires ou particuliers, notamment les dommages-intérêts punitifs ou exemplaires, peu importe que ces responsabilités, pertes ou dommages découlent d'un contrat, d'un délit civil ou d'un autre élément.

Hydro Ottawa fait preuve d'une diligence raisonnable pour maintenir le niveau de puissance, mais elle ne peut être tenue responsable en cas de variations attribuables à des forces extérieures, par exemple les défaillances, les charges exceptionnellement élevées ou l'alimentation basse tension fournie par les producteurs, la société de transport ou l'exploitant des installations de stockage d'énergie. L'entreprise ne peut être tenue responsable en cas de manquement aux obligations lui incombant en vertu des présentes Conditions de service lié à un événement qui échappe à sa volonté, entre autres de mauvaises conditions météo, une inondation, un incendie, la foudre, les autres forces de la nature, les agissements d'animaux, une pandémie, une épidémie, une mise en quarantaine, une guerre, un sabotage, les agissements d'un ennemi public, un séisme, une insurrection, une émeute, des troubles publics, une grève, un accident causé par un tiers, une restriction imposée par un tribunal ou un pouvoir public, une action ou une omission d'une autorité gouvernementale, l'incapacité d'obtenir une autorisation ou une approbation d'une autorité gouvernementale ou encore n'importe quelle combinaison de ces facteurs (c.-à-d. un cas de force majeure).

Si Hydro Ottawa n'a pas accès à son équipement électrique, elle ne peut être tenue responsable des dommages causés à la propriété ou à l'immeuble du consommateur ou du client pendant qu'elle prenait des mesures pour avoir accès en toute sécurité au compteur ou à l'équipement de distribution.

Lorsque l'équipement d'Hydro Ottawa est endommagé ou perdu en raison d'une faute intentionnelle ou d'une négligence du client ou de ses employés, dirigeants, administrateurs, entrepreneurs, mandataires, invités ou locataires, de titulaires de permis ou d'intrus, le client doit prendre en charge les coûts de réparation ou de remplacement de

l'équipement ainsi que tous les coûts connexes (notamment les coûts de remise en état et les honoraires professionnels).

Lorsqu'une personne autre que le client intente une procédure quelconque contre Hydro Ottawa en raison de l'incapacité de l'entreprise : i) à fournir une alimentation constante; ii) à fournir une tension et une fréquence stables; ou iii) à obtenir un accès en toute sécurité à son équipement de distribution (dans chaque cas, une « réclamation par un tiers »), le client doit indemniser Hydro Ottawa relativement à tous les dommages indemnisables qui en découlent, sauf dans la mesure où ceux-ci sont causés par une faute intentionnelle ou une négligence grave d'Hydro Ottawa.

Lorsque plusieurs clients sont copropriétaires d'une installation électrique commune située sur leurs propriétés adjacentes, Hydro Ottawa les oblige à conclure une entente portant sur les éléments communs prévoyant le partage de l'accès, des tâches d'entretien et des coûts associés à l'installation afin d'assurer sa sûreté et sa sécurité. Hydro Ottawa ne peut être tenue responsable des différends entre ses clients copropriétaires d'une installation électrique commune.

2.4.2 Interruptions de courant

2.4.2.1 Avis d'interruption

Si une interruption de courant est prévue, Hydro Ottawa fait parvenir aux clients dont la charge est mesurée un préavis raisonnable pour les informer. En ce qui concerne les producteurs d'électricité et exploitants de ressources énergétiques, Hydro Ottawa suit les dispositions réglementaires prévues par la Commission de l'énergie de l'Ontario dans le Code des réseaux de distribution.

Immédiatement avant de procéder à des travaux sur les compteurs pour lesquels on doit interrompre le service, Hydro Ottawa s'efforcera d'en aviser en personne le client (client résidentiel ou petit client commercial) à l'emplacement visé.

Toutefois, la date et l'heure de l'interruption de service peuvent varier en fonction des conditions météo ou de toute autre situation imprévue. Hydro Ottawa ne peut être tenue responsable envers le client ou le consommateur si elle ne peut l'aviser d'une interruption prévue ou de tout changement à la date ou à l'heure annoncée.

En cas d'urgence, Hydro Ottawa pourrait interrompre le service à une adresse sans préavis en raison d'une alimentation insuffisante ou encore afin d'effectuer des réparations sur son réseau de distribution, de faciliter la réparation d'équipement appartenant au client ou d'exécuter des travaux urgents pour assurer la sécurité des personnes ou éviter des dommages à la propriété ou à l'équipement. Hydro Ottawa peut interrompre le service sans préavis si elle constate des conditions dangereuses chez un client ou un consommateur.

2.4.2.2 Responsabilité des clients utilisant un appareil de maintien des fonctions vitales

Les clients qui utilisent de l'équipement médical nécessitant une alimentation sans coupure doivent se munir eux-mêmes d'une source d'alimentation de secours.

2.4.2.3 Service de dépannage en cas d'urgence

En cas d'interruption de service, le client devrait d'abord s'assurer que le problème n'est pas attribuable à des fusibles grillés ou à des disjoncteurs ouverts sur son propre système électrique interne. Une fois ces vérifications effectuées, s'il semble que le réseau de distribution d'Hydro Ottawa est en panne, le client devrait contacter immédiatement la ligne Info-pannes de l'entreprise (voir la section 1.5). Veuillez prendre note que la présente section ne s'applique pas à un service qui a été débranché pour défaut de paiement. Les clients peuvent communiquer avec le Service à la clientèle (voir la section 1.5) pour discuter de leur compte si leur service a été débranché pour défaut de paiement.

Hydro Ottawa offre des services d'urgence, qui sont accessibles par téléphone jour et nuit. Une équipe d'intervention d'urgence est également disponible 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, pour effectuer les réparations. Veuillez noter que des frais pourraient s'appliquer dans certains cas ou pour certaines parties des demandes d'intervention d'urgence.

2.4.2.4 Informations sur les pannes

Les clients peuvent signaler les pannes en appelant notre ligne Info-pannes en tout temps (24/7) au 613-738-0188 ou en accédant en ligne à MonCompte (ouverture de session requise). De plus, les clients résidentiels peuvent aussi signaler une panne au moyen de l'appli mobile Hydro Ottawa (ouverture de session requise).

Tous les clients peuvent se renseigner sur les interruptions de service en cours en appelant la ligne Info-pannes, en consultant la carte des pannes en ligne à hydroottawa.com/pannes et en utilisant la fonctionnalité pour haut-parleurs intelligents à hydroottawa.com/haut-parleur-intelligent. De plus, les clients résidentiels peuvent aussi connaître les pannes en cours au moyen de l'appli mobile Hydro Ottawa à hydroottawa.com/appli (ouverture de session requise).

Selon la durée de l'interruption de service et le nombre de clients touchés, Hydro Ottawa pourrait publier un communiqué afin d'en aviser le grand public. Les informations sur les interruptions de service sont mises à la disposition des médias 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, selon une procédure établie. Pour plus de détails, visitez la page hydroottawa.com/medias.

Hydro Ottawa publie également sur Twitter des informations sur les interruptions de service pendant les heures normales de bureau et même après ces heures en fonction de la portée et de la durée d'une panne.

Pour signaler une panne et pour obtenir des informations sur les interruptions de service en cours, les clients peuvent appeler notre ligne Info-pannes 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, au 613-738-0188, ou aller à la page hydroottawa.com/pannes/infos/signaler (ouverture de session requise). À l'aide de la fonctionnalité pour [haut-parleurs intelligents d'Hydro Ottawa](#), les clients peuvent demander à Google Home et à Alexa d'Amazon s'il y a une panne à Ottawa. Les clients résidentiels peuvent aussi utiliser [l'appli mobile d'Hydro Ottawa](#) pour signaler une interruption de service au moyen de la fonction de signalement de panne (connexion requise) ainsi qu'obtenir des renseignements sur les pannes en cours.

2.4.3 Qualité de l'électricité

2.4.3.1 Enquêtes sur la qualité de l'électricité

Hydro Ottawa ou ses mandataires donnent suite à toute préoccupation exprimée concernant la qualité de l'électricité et vérifient l'alimentation au point de branchement. Ce service est offert lorsque les ressources le permettent, et ce, gratuitement.

Si le problème de qualité de l'électricité est attribuable à l'alimentation ou à une non-conformité aux normes de l'industrie, Hydro Ottawa corrige le problème à ses frais. Elle respecte les normes appropriées de l'industrie (p. ex. les normes de la Commission électrotechnique internationale [CEI] et de l'Institut des ingénieurs électriciens et électroniciens [IEEE] et la norme CAN3-C235-83) ainsi que les pratiques exemplaires des services publics d'électricité, conformément à ses lignes directrices sur la qualité de l'électricité (voir ECG0008), tout en maintenant la qualité sur le réseau de distribution.

Si le problème de qualité est attribuable à un élément en aval du point de branchement, il incombe au client de le corriger. Si ce problème a des répercussions négatives sur son réseau de distribution, Hydro Ottawa peut interrompre le service jusqu'à ce que le problème ait été résolu, conformément à l'article 4.1.8 du Code des réseaux de distribution.

Hydro Ottawa effectue la vérification initiale sans frais pour le client. Toutefois, si le problème est attribuable à un élément en aval ou si le client affirme subir des effets nocifs pour la santé en raison du réseau de distribution d'Hydro Ottawa, elle imposera des frais au client pour toute visite ultérieure. Si le problème de qualité de l'électricité est attribuable au branchement du client, Hydro Ottawa peut obliger ce dernier à prendre en charge le coût d'installation d'un dispositif de surveillance de la qualité de l'électricité au moment de l'installation du compteur aux fins de facturation.

2.4.3.2 Tensions parasites dans une ferme

Un client qui soupçonne la présence de fortes tensions parasites dans une ferme peut demander à Hydro Ottawa de faire enquête. Pour obtenir plus de détails, allez à hydroottawa.com/agricoles.

2.4.3.3 Dispositions à prendre pour prévenir une distorsion de la tension sur le réseau de distribution

Le client doit s'assurer que sa consommation d'électricité ou sa ressource énergétique distribuée n'a pas de répercussion négative sur le réseau de distribution. Les clients ayant une charge ou une ressource énergétique distribuée non linéaire de grande importance doivent maintenir une qualité de l'électricité acceptable en prenant des mesures correctives adéquates, par exemple installer des filtres, des mises à la terre ou des

dispositifs de protection appropriés (voir les lignes directrices techniques d'Hydro Ottawa sur la qualité de l'électricité ECG0008).

2.4.3.4 Démarrage de moteur

Il incombe au client de s'assurer que le courant nécessaire au démarrage de tout moteur ne dépasse pas les limites de son circuit d'alimentation (voir ECG0008). Il pourrait être nécessaire de réduire la tension de démarrage si le transformateur ne peut être adéquatement protégé par un coupe-circuit ou un fusible en raison d'un courant de démarrage trop élevé ou d'un cycle de démarrage relativement long. Signalons que l'on pourrait observer un papillotement inacceptable sur le système secondaire du client si le ou les moteurs sont alimentés par une batterie de transformateurs alimentant aussi le système d'éclairage ou d'autres appareils sensibles.

2.4.3.5 Équilibrage des phases

Les clients qui disposent d'un courant triphasé doivent s'assurer que les trois phases sont équilibrées dans la charge ou la ressource énergétique distribuée, conformément à la spécification technique d'Hydro Ottawa ECG0008.

2.4.3.6 Installation d'un détecteur de fuite à la terre sur les systèmes en triangle

Dans le cas des services plus anciens avec un détecteur de fuite à la terre pour le courant en triangle triphasé à 3 fils, il faut installer un détecteur de fuite à la terre (muni d'un voyant indicateur de phase) en aval de l'appareillage de mesure aux fins de facturation pour chaque service individuel. Si plus d'un compteur est requis pour une boîte de répartition, on doit également installer un détecteur de fuite à la terre (muni d'un voyant indicateur de phase) en aval de chaque appareillage de mesure aux fins de facturation. Si l'électricité est mesurée au moyen d'un compteur collectif, il faut installer le détecteur en amont du compteur (voir l'annexe G-0).

2.4.3.7 Résolution des problèmes dans les meilleurs délais

Si Hydro Ottawa estime que l'équipement d'un client cause une perturbation indésirable du réseau de distribution, le client doit cesser d'utiliser l'équipement en cause et prendre des mesures correctives, à ses frais, jusqu'à ce que le problème soit corrigé à la satisfaction d'Hydro Ottawa. Si le client ne remédie pas à la situation dans un délai raisonnable, Hydro Ottawa pourra le débrancher.

2.4.3.8 Obligation de collaborer aux enquêtes sur la qualité de l'électricité

Le client ou le consommateur est tenu de prêter assistance à Hydro Ottawa au cours de l'enquête initiale sur un problème de qualité de l'électricité, par exemple en lui fournissant les renseignements voulus sur l'équipement ainsi que les données pertinentes et en lui donnant accès aux lieux pour la surveillance de l'équipement. Si l'enquête initiale révèle que le problème de qualité est attribuable à un élément en aval du point de branchement, il incombe au client d'y remédier.

2.4.4 Perturbations électriques

Hydro Ottawa fait preuve d'une diligence raisonnable pour maintenir le niveau de tension, mais elle ne peut être tenue responsable si cela s'avère impossible comme il est expliqué dans ses lignes directrices sur la qualité de l'électricité (voir ECG0008). De façon générale, les excursions de tension que peuvent subir les réseaux de distribution découlent de transitoires lors de la commutation des condensateurs, de creux de tension attribuables à une défaillance des artères adjacentes ou d'opérations de réenclenchement automatique.

Hydro Ottawa ne peut être tenue responsable des pertes subies par un client ou un consommateur en raison de perturbations ou de défaillances électriques, qu'elles soient causées par l'entreprise elle-même ou par un tiers.

Le client ou le consommateur doit s'assurer que son équipement ne cause aucune perturbation — harmoniques, transitoires ou excursions de tension ne respectant pas les normes acceptables — qui pourrait nuire au fonctionnement de l'équipement d'un client ou d'un consommateur à proximité. Les gros moteurs, les machines à souder, les variateurs de vitesse et les onduleurs, entre autres, peuvent provoquer des perturbations électriques. Il faut consulter Hydro Ottawa si l'on prévoit d'installer ce type d'équipement. Le client ou le consommateur à l'origine d'une perturbation sur le réseau doit résoudre le problème à ses frais. Autrement, Hydro Ottawa pourrait le débrancher de son réseau de distribution.

Les clients ou les consommateurs qui ont besoin d'une source d'alimentation électrique sans coupure ou exempte de toute perturbation doivent fournir et entretenir leur propre équipement de conditionnement de l'alimentation électrique à cette fin.

2.4.4.1 Interférences avec les signaux de radio et de télévision

L'équipement du client pourrait à l'occasion être touché par des parasites d'origine électrique générés par diverses sources, y compris les lignes d'électricité.

Hydro Ottawa offre des renseignements sur la façon de déterminer si une interférence est attribuable à l'équipement du client. Si le client, après avoir pris les mesures prévues, estime que les interférences sont attribuables au réseau de distribution, l'entreprise l'aidera à en trouver la cause. Elle vérifiera si les interférences sont causées par son propre équipement. Le cas échéant, elle atténuera ou résoudra le problème. Si le problème est attribuable à l'équipement du client, des frais de service pourraient lui être facturés.

2.4.4.2 Champs électromagnétiques (champs EM)

Certains types d'appareils électroniques, comme les terminaux vidéo, peuvent être touchés par les champs électromagnétiques produits par les conducteurs du réseau de distribution qui transportent du courant à proximité. En pareil cas, Hydro Ottawa peut décider de mener l'enquête initiale et s'efforcer d'établir la source des interférences.

2.4.5 Tensions nominales

- a. Selon le type d'équipement de distribution en place, les tensions secondaires privilégiées sont les suivantes :
 - i. courant monophasé de 120/240 V à 3 fils;
 - ii. courant triphasé de 120/208 V à 4 fils en étoile avec mise à la terre;
 - iii. courant biphasé de 120/208 V à 3 fils en étoile avec mise à la terre++;
 - iv. courant triphasé de 347/600 V à 4 fils en étoile avec mise à la terre.
- b. Les tensions primaires suivantes pourraient aussi être offertes, selon l'emplacement :
 - i. courant de 4 160/2 400 V en étoile avec mise à la terre;
 - ii. courant de 8 320/4 800 V en étoile avec mise à la terre;
 - iii. courant de 7 200/12 400 V en étoile avec mise à la terre;

- iv. courant de 13 200/7 600 V (tension nominale du transformateur : 12 800/7 400 V) en étoile avec mise à la terre ou en triangle selon l'emplacement;
- v. courant de 27 600/16 000 V en étoile avec mise à la terre;
- vi. courant de 44 000 V en triangle.

++Pour les sous-services dans les grands immeubles résidentiels seulement.

Pourvu qu'un service temporaire soit branché, le branchement au service primaire sera conforme à l'annexe F.

2.4.6 Lignes directrices sur la tension

Conformément à ses lignes directrices techniques sur la qualité de l'électricité (voir ECG0008), Hydro Ottawa fournit en tout temps l'électricité au point de raccordement du client à une tension se situant à l'intérieur des limites recommandées par la norme CAN3-C235 (version la plus récente) de l'Association canadienne de normalisation.

Si la tension dépasse les limites acceptables pour les conditions d'exploitation normales sans toutefois dépasser les limites acceptables pour les conditions d'exploitation extrêmes, Hydro Ottawa peut prendre des mesures d'amélioration ou de correction de manière systématique et planifiée, mais pas forcément en urgence. En revanche, si la tension dépasse les limites acceptables pour les conditions d'exploitation extrêmes, l'entreprise prend des mesures d'amélioration ou de correction en urgence. Des facteurs tels que l'emplacement ou la nature de la charge ou de la ligne en cause et l'ampleur du dépassement sont pris en compte pour évaluer l'urgence de la situation.

Il incombe au client de s'assurer que la tension nominale de l'équipement dans ses installations est compatible avec la tension de service fournie par Hydro Ottawa.

2.4.7 Ressource énergétique distribuée de secours

Tout client qui possède une ressource énergétique distribuée portative ou branchée en permanence comme source d'alimentation de secours doit s'assurer qu'elle est conforme à toutes les exigences applicables d'Hydro Ottawa et au Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario. Plus particulièrement, il doit s'assurer que cette

ressource ne provoque aucun retour de courant sur le réseau d'Hydro Ottawa (voir ECG0002).

Les clients qui ont une ressource énergétique distribuée de secours branchée en permanence sont tenus d'en informer Hydro Ottawa. Ils doivent également l'aviser de toute modification apportée aux équipements de cette ressource.

Pour obtenir plus de détails, reportez-vous au Code des réseaux de distribution.

2.4.8 Mesurage

2.4.8.1 Généralités

Reportez-vous aux spécifications techniques GCS0008 – *Revenue Metering Specification* d'Hydro Ottawa.

2.4.8.2 Mesurage par intervalles aux fins de facturation

Reportez-vous aux spécifications techniques GCS0008 – *Revenue Metering Specification* d'Hydro Ottawa.

Lorsqu'un compteur intelligent par intervalles est nécessaire pour un abonné au service général, une ou plusieurs liaisons de communication exclusives seront installées aux fins d'interrogation à distance de chaque compteur, si Hydro Ottawa estime que cela est nécessaire. Si possible, la ou les liaisons de communication exclusives seront un système de communication sans fil d'Hydro Ottawa, dont le client facilitera l'installation et en assumera les coûts.

Si le système de communication sans fil n'est pas disponible ou si le client a demandé un compteur filaire, le client fournit la liaison de communication exclusive, habituellement une ligne téléphonique distincte, qui doit être une ligne téléphonique directe de qualité de données en fonction 24 heures sur 24 à l'usage exclusif d'Hydro Ottawa. Selon ce qu'elle décide, Hydro Ottawa peut procéder à l'installation d'un dispositif permettant le partage d'une ligne téléphonique unique par tous les compteurs par intervalles installés à un emplacement pour un client unique. Il doit également prendre en charge le coût mensuel d'utilisation de la ligne téléphonique et s'assurer qu'elle sera en place pour toute la durée du service, à moins qu'une entente explicitement conclue avec Hydro Ottawa ne prévoie d'autres dispositions. Le client doit remédier à toute défaillance dans les liaisons de

communication exclusive (notamment leur faible disponibilité) relevées par Hydro Ottawa dans les sept (7) jours ouvrables après en avoir été informé (voir les spécifications techniques GCS0008 – *Revenue Metering Specification*). Dans l'éventualité où les liaisons de communication ne sont pas réparées dans les délais requis, Hydro Ottawa peut se rendre sur place afin de relever manuellement le ou les compteurs touchés. Des frais sont facturés au client pour chaque visite requise, conformément à la grille tarifaire d'Hydro Ottawa.

2.4.8.3 Coûts liés au compteur

Hydro Ottawa doit fournir un compteur intelligent résidentiel (pour un courant monophasé de 120/240 V à 3 fils ou un courant biphasé de 120/208 V à 3 fils) sans coût supplémentaire pour le client ou le consommateur. Elle fournit la main-d'œuvre, le transport et le matériel. Le client doit payer tout équipement supplémentaire requis pour l'installation du compteur intelligent ou classique. Dans le cas du mesurage par intervalles ou pour un petit client commercial, le client doit prendre en charge le coût de l'installation du nouveau compteur et de la liaison de communication.

Lorsque le compteur est installé à une fin autre que la facturation directe de l'électricité (p. ex. pour vérifier le mesurage, la qualité du courant, le fonctionnement de l'interface SCADA du client ou les études de charge), le client prend en charge les coûts de main-d'œuvre, de transport et de matériel se rapportant à l'installation.

Si un client passe à une catégorie tarifaire pour laquelle un compteur par intervalles est l'appareillage standard ou s'il demande une mise à niveau à ce type de compteur ou à tout autre type de compteur non standard, il doit prendre en charge les coûts associés aux liaisons de communication exclusives et à la mise à niveau de l'appareillage de mesure, conformément aux exigences établies à la section 2.4.8.2.

Hydro Ottawa sera propriétaire du compteur, des transformateurs de mesure et de l'interrupteur de mesurage, et seule responsable de leur entretien et réparation.

Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous aux spécifications techniques GCS0008 – *Revenue Metering Specification* d'Hydro Ottawa.

2.4.8.4 Compteurs individuels pour les immeubles à logements multiples neufs

Hydro Ottawa recommande d'installer un compteur intelligent individuel pour chaque logement dans les immeubles résidentiels neufs où Hydro Ottawa mesure elle-même

l'électricité. Le promoteur peut aussi installer un système de mesurage à clients multiples d'Hydro Ottawa. Le compteur doit être conforme aux spécifications techniques GCS0008 — *Revenue Metering Specification* et MCS0055 — *MCMS Installation Requirements for a New Building* d'Hydro Ottawa, s'il y a lieu. Le client prend en charge tous les coûts associés aux liaisons de communication exclusives, conformément aux exigences établies à la section 2.4.8.2. Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec Hydro Ottawa.

2.4.8.5 Immeubles à logements multiples et immeubles d'habitation en copropriété existants

Dans le but de favoriser l'économie d'énergie et à la demande d'un client habitant dans un immeuble à logements ou du propriétaire de l'immeuble, Hydro Ottawa peut offrir l'option de compteurs intelligents individuels ou d'un système de mesurage à clients multiples lorsque c'est faisable. Elle se réserve le droit de refuser d'installer l'appareillage proposé si le projet n'est pas conforme à ses spécifications techniques (document GCS0008 en anglais) ou aux exigences en matière d'installation d'un système de mesurage à clients multiples dans un immeuble existant. À la demande d'Hydro Ottawa, le client pourrait être tenu de faire ajuster, modifier, réparer, remplacer ou mettre à niveau son équipement à ses frais pour permettre l'utilisation d'un compteur intelligent ou d'un système de mesurage à clients multiples. Le client sera aussi responsable des liaisons de communication exclusives, conformément aux exigences établies à la section 2.4.8.2. Pour plus de renseignements, communiquez avec Hydro Ottawa.

2.4.8.6 Mesurage individuel ou collectif aux fins de facturation

Dans certaines situations, un compteur collectif peut être demandé en vertu des dispositions du Code sur les compteurs divisionnaires intelligents et du *Règlement de l'Ontario 161/99*.

Le client doit fournir et installer, à ses frais, une embase de compteur ainsi que l'équipement électrique connexe et les dispositifs accessoires conformément aux spécifications techniques d'Hydro Ottawa (voir le document GCS0008 en anglais). Le client sera responsable des liaisons de communication exclusives, conformément aux exigences établies à la section 2.4.8.2.

2.4.8.7 Relevé des compteurs

Le relevé des compteurs intelligents et de tout autre compteur par intervalles électronique est effectué grâce au système de transmission des données d'Hydro Ottawa. S'il est impossible de relever le compteur du client, la consommation est estimée à partir des données historiques.

Le relevé des compteurs qui ne sont pas encore reliés au système de transmission des données se fait généralement une fois par mois. Si Hydro Ottawa ne peut avoir accès aux lieux pendant les heures normales de travail, le client doit prendre les mesures voulues, après avoir reçu un préavis raisonnable, pour permettre l'accès à un moment qui conviendra aux deux parties. S'il est impossible de relever le compteur du client, Hydro Ottawa peut estimer la consommation à partir des données historiques. À chaque cycle de facturation mensuel, l'entreprise tente une fois de relever le compteur. Si le préposé ne peut le faire, il laissera une carte d'autorelevé à la porte du client. Le client qui souhaite éviter que sa facture soit établie selon une consommation estimative doit fournir à Hydro Ottawa un relevé exact de son compteur dans les deux (2) jours ouvrables suivant le dépôt de la carte d'autorelevé.

2.4.8.8 Accès au compteur

En cas de problème de mesurage aux fins de facturation, le client doit, après un préavis raisonnable, permettre à Hydro Ottawa d'avoir accès au compteur pour obtenir un relevé de la consommation réelle conformément à l'alinéa 40(1) (b) de la *Loi de 1998 sur l'électricité*. Cet accès peut viser l'installation d'un compteur intelligent et sa vérification en continu.

Hydro Ottawa ne relève pas un compteur divisionnaire appartenant à un client.

2.4.8.9 Relevé de compteur final

Le client qui souhaite annuler son service d'électricité doit aviser Hydro Ottawa au moins dix (10) jours ouvrables avant la date de cessation du contrat. Si Hydro Ottawa en fait la demande, le client doit permettre à l'entreprise ou à ses mandataires d'avoir accès au compteur. S'il est impossible d'obtenir le relevé final, Hydro Ottawa établit la facture selon la demande ou la quantité d'énergie estimée d'après le relevé de compteur précédent.

2.4.8.10 Erreurs d'enregistrement de la consommation

Le mesurage de la consommation d'électricité aux fins de la facturation est régi par la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz* et les règlements connexes, relevant de la compétence de Mesures Canada, qui est une division d'Industrie Canada. Les compteurs d'Hydro Ottawa doivent être conformes aux critères d'exactitude établis par les règlements d'application de cette loi. En cas de différend concernant le mesurage de l'électricité, le client ou Hydro Ottawa peut demander à Mesures Canada d'intervenir.

En cas d'erreur dans l'enregistrement de la consommation d'électricité, Hydro Ottawa détermine les facteurs de correction à appliquer d'après la cause précise de l'erreur et l'historique de consommation d'électricité du client. Celui-ci doit alors payer pour toute l'électricité fournie un montant raisonnable déterminé d'après le relevé de tout compteur qu'Hydro Ottawa aura installé précédemment ou qu'elle installera sur les lieux par la suite. On prendra dûment en compte toute modification des caractéristiques de l'installation ou de la demande.

2.4.8.11 Compteurs croisés ou erreurs de facturation

Lorsqu'une erreur de facturation a entraîné une surfacturation et que Mesures Canada n'est pas intervenue, le client obtiendra un crédit correspondant au montant payé en trop pour une période ne dépassant pas deux (2) ans à compter de la date de laquelle il est possible de prouver raisonnablement le début de l'erreur ou du problème. Si l'erreur de facturation n'est pas attribuable aux pratiques de facturation standard documentées d'Hydro Ottawa, l'entreprise versera des intérêts sur le montant crédité au client, correspondant au taux préférentiel facturé par l'institution financière d'Hydro Ottawa.

Le client reçoit alors un remboursement pour le montant surfacturé par chèque ou sous forme de crédit appliqué à son compte conformément aux articles 7.7.1 et 7.7.2 du Code de règlement au détail. S'il y a des arriérés au compte, Hydro Ottawa applique d'abord le remboursement au compte.

Lorsqu'une erreur de facturation a entraîné une sous-facturation et que Mesures Canada n'est pas intervenue, le client doit généralement payer le montant manquant pour une période ne dépassant pas deux (2) ans s'il n'est pas responsable de l'erreur ou pour la durée de l'erreur dans tout cas prouvé de dommage intentionnel ou de détournement d'électricité.

En cas de sous-facturation, le client peut obtenir sur demande l'autorisation de rembourser le montant sur une période convenue avec Hydro Ottawa. Cette période ne peut toutefois pas dépasser la durée de l'erreur ni être inférieure à dix (10) mois pour un client à faible revenu admissible (voir l'article 7.7.4.1 du Code des réseaux de distribution). En cas de surfacturation, Hydro Ottawa rembourse le montant payé en trop par le client au terme de l'enquête, et ce, sur une période convenue par les deux parties. Cette période ne peut toutefois pas dépasser la durée de l'erreur.

Hydro Ottawa ne prélève pas d'intérêts sur les montants dus en raison d'une erreur de facturation, pourvu que le client n'ait pas été conscient de l'erreur et qu'il n'ait pas falsifié ou endommagé l'appareillage de mesure de l'entreprise. En pareil cas, des intérêts seront versés à la discrétion d'Hydro Ottawa, conformément à l'article 7.7.9 du Code de règlement au détail.

Dans les cas où Mesures Canada intervient, cet organisme agit à titre de médiateur et détermine l'ajustement approprié.

Les corrections de facturation doivent être calculées selon les tarifs en vigueur au moment de l'erreur.

2.4.8.12 Contrôle lié aux différends touchant le relevé des compteurs

Les inexactitudes du mesurage aux fins de facturation sont extrêmement rares. Le client et Hydro Ottawa peuvent s'entendre sur la plupart des problèmes de facturation sans avoir recours à la procédure de règlement de ce type de différends. Hydro Ottawa examine d'abord l'état de compte pour vérifier s'il peut y avoir eu des erreurs de relevé ou de facturation.

Si le résultat de cet examen confirme qu'il n'y a pas d'erreur de relevé ou de facturation et que le client demeure insatisfait, Hydro Ottawa se rend sur les lieux, moyennant des frais, pour déterminer si le relevé du compteur et le montant des factures se situent dans les limites acceptables. Si l'exactitude est acceptable et que le client demeure insatisfait, il peut avoir recours à la procédure de règlement des différends concernant les relevés de compteur.

2.5 Grille tarifaire

2.5.1 Branchement

Les frais liés au branchement ou à la mise à niveau d'un service, ou à des services d'urgence le concernant incombent au client. Ces frais sont déterminés en fonction du montant moyen des coûts requis pour fournir ces services qui est établi selon la méthode présentée à la section 3 et à l'annexe G.

En ce qui concerne les frais d'annulation des travaux ou pour un chantier non prêt à recevoir Hydro Ottawa, reportez-vous à l'annexe G-3.7.

2.5.2 Alimentation en électricité

Pour acheter son électricité, le client peut faire affaire directement avec Hydro Ottawa en vertu du Code sur le service d'approvisionnement standard. Il peut également conclure un contrat avec un détaillant en vertu du Code de règlement au détail. Hydro Ottawa alimente en électricité tous les clients branchés à son réseau, qu'elle facture à ceux-ci en fonction de sa grille tarifaire approuvée par la Commission de l'énergie de l'Ontario (voir l'annexe H) et des montants stipulés dans tout contrat applicable conclu avec un détaillant.

2.5.3 Dépôt de garantie

Pour commencer ou continuer à fournir un service de distribution d'électricité, Hydro Ottawa exige que les clients versent un dépôt de garantie, selon la classification du client et son historique de facturation ou de la demande d'électricité prévue dans le cas de nouvelles constructions. Le montant de ce dépôt est déterminé et géré conformément au Code des réseaux de distribution. Hydro Ottawa n'établit aucune distinction entre les consommateurs présentant un profil de risque ou des facteurs de risque similaires, sauf lorsque ce code l'autorise expressément.

Le dépôt de garantie, qui est considéré comme un paiement anticipé applicable au compte, devient la propriété d'Hydro Ottawa jusqu'à son remboursement. Il n'est pas considéré comme une garantie aux termes du paragraphe 69(1) de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, L.R.C., 1985, ch. B-3.

2.5.3.1 Calcul du montant du dépôt de garantie pour les clients non résidentiels

Le montant du dépôt de garantie pour les clients non résidentiels est établi en fonction de la demande d'électricité mensuelle moyenne sur les lieux au cours de la période de douze (12) mois la plus récente, lorsqu'une partie de cette période coïncide avec les vingt-quatre (24) derniers mois. Si le client a un historique de consommation, le montant du dépôt correspond à 2,5 fois le montant moyen de la facture mensuelle pour un client non résidentiel. S'il n'a aucun historique, Hydro Ottawa établit une estimation raisonnable de la consommation en fonction de la demande d'électricité que le client prévoit de générer au cours des douze (12) premiers mois. Conformément à l'article 2.4.14 du Code des réseaux de distribution, l'estimation du tarif d'électricité correspondra au tarif utilisé par la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) pour déterminer les obligations en matière de soutien prudentiel des sociétés de distribution. Lorsqu'un client non résidentiel a un mauvais historique de paiement, Hydro Ottawa peut utiliser la consommation la plus élevée réelle ou estimée pour calculer le dépôt requis.

Un client non résidentiel peut, sur demande, verser son dépôt de garantie en quatre (4) versements mensuels égaux.

2.5.3.2 Conditions d'exemption de l'obligation de verser un dépôt de garantie ou de réduction du montant du dépôt de garantie pour les clients non résidentiels

Le client non résidentiel qui ouvre un compte peut demander à être dispensé du dépôt de garantie si :

- a. le client a déjà établi auprès d'Hydro Ottawa un historique de paiement satisfaisant en tant que titulaire de compte en son nom, lorsqu'une partie de cet historique de paiement satisfaisant coïncide avec les vingt-quatre (24) derniers mois;
- b. le client fournit une lettre d'un autre distributeur d'électricité ou de gaz au Canada attestant un historique de paiement satisfaisant pour la période pertinente, conformément à l'article 2.4.9 du Code des réseaux de distribution, qui coïncide avec les vingt-quatre (24) derniers mois sur un compte en son nom;
- c. le client dont la demande n'est pas supérieure à 5 000 kW fournit à ses frais une vérification de solvabilité satisfaisante;

- i. Hydro Ottawa n'est pas responsable de l'intégrité des données émanant des agences externes d'évaluation de crédit;
- d. le client non résidentiel dont la demande est supérieure à 50 kW et inférieure à 5 000 kW est tenu de verser un dépôt de garantie, conformément à la section 2.5.3.1; s'il a obtenu une cote de crédit d'une agence reconnue, le montant du dépôt de garantie requis est ajusté selon les cotes de crédit suivantes :

Cote de crédit <i>(selon la terminologie des cotes de Standard & Poor's)</i>	Réduction autorisée
AAA- ou cote équivalente ou supérieure	100 %
AA-, AA, AA+ ou cote équivalente	95 %
A-, A, A+ (moins que AA) ou cote équivalente	85 %
BBB-, BBB, BBB+ (moins que A) ou cote équivalente	75 %
Moins que BBB- ou cote équivalente	0 %

- e. Hydro Ottawa peut réduire d'au plus 50 % le dépôt de garantie des clients dont la demande dépasse 5 000 kW après un historique de paiement satisfaisant sur une période de sept (7) ans.
 - i. Le solde restant sera remboursé uniquement à la fermeture du compte.

2.5.3.3 Historique de paiement satisfaisant d'un client non résidentiel

- a. La période minimale pour l'établissement d'un historique de paiement satisfaisant, pourvu qu'il y ait un historique de paiement lors des 24 derniers mois, varie selon la catégorie de client :
 - client commercial dont la demande est inférieure à 50 kW : trois (3) ans
 - client commercial dont la demande est supérieure à 50 kW : sept (7) ans

- b. Un historique de paiement d'un client non résidentiel est jugé insatisfaisant si plus d'un des cas suivants est survenu au cours de la période mentionnée à la section 2.4.3.3 a) :
- un avis de débranchement a été émis;
 - un paiement n'a pu être traité pour provision insuffisante;
 - une visite sur les lieux par Hydro Ottawa en vue de débrancher le service ou de recouvrer un montant en souffrance.
- c. Le client non résidentiel doit verser un dépôt de garantie s'il ne peut faire la preuve d'un historique de paiement satisfaisant comme le précisent les sections 2.5.3.3 a) et 2.5.3.3 b).
- d. Si l'un des cas prévus à la section 2.5.3.3 b) est survenu à la suite d'une erreur d'Hydro Ottawa, l'historique de paiement du client n'en souffrira pas.
- e. Si un client non résidentiel est tenu d'accroître le montant actuel de son dépôt de garantie, cette augmentation sera incluse dans sa facture régulière suivante et à la date d'échéance correspondante.

2.5.3.4 Formes de dépôts de garantie acceptables

Les clients non résidentiels peuvent remettre à Hydro Ottawa un dépôt de garantie sous différentes formes :

- montant comptant;
- lettre de crédit irrévocable à renouvellement automatique émanant d'une banque au sens de la *Loi sur les banques*, L.C. 1991, ch. 46;
- cautionnement; ou
- garantie donnée par un tiers, pourvu que le garant détienne une cote de crédit A- de Standard & Poor's ou une cote équivalente ou supérieure et qu'il présente une garantie sous une forme satisfaisante pour Hydro Ottawa.

2.5.3.5 Gestion et remboursement du dépôt de garantie

Au moins une fois par année civile, Hydro Ottawa examine le montant du dépôt de garantie des clients non résidentiels afin de déterminer les exigences en matière de dépôt, les montants correspondants et vérifier s'ils sont admissibles à un remboursement.

L'historique de facturation et de paiement d'un client détermine si un dépôt de garantie est requis ou s'il y a lieu d'ajuster ou de rembourser son dépôt conformément à la section 2.4.3.1.

Le dépôt de garantie et les intérêts courus des clients ayant un compte actif chez Hydro Ottawa et admissibles à un remboursement partiel ou total de leur dépôt seront appliqués à leur compte. À la fermeture d'un compte, Hydro Ottawa transfère systématiquement le solde au nouveau compte du client ou, si cela n'est pas nécessaire ou que le client n'a pas de nouveau compte, elle applique à la dernière facture du client le montant du dépôt et les intérêts courus. Tout crédit résiduel est remboursé par chèque dans les six (6) semaines suivant la fermeture du compte. Un solde inférieur à 5 \$ n'est pas remboursé par chèque.

À compter de la date à laquelle il a été versé en entier, le dépôt de garantie porte intérêt mensuellement au taux préférentiel moins deux pour cent (2 %) selon les taux publiés dans le site Web de la Banque du Canada et mis à jour chaque trimestre. Les intérêts sont appliqués au compte du client au moins une fois par année.

2.5.3.6 Non-respect de la demande de dépôt de garantie

Le versement d'un dépôt de garantie constitue une condition de branchement et de maintien du service. Hydro Ottawa veille au respect de cette condition selon les pratiques de recouvrement habituelles pour les montants en souffrance.

Pour contraindre un client à verser le dépôt de garantie, Hydro Ottawa peut refuser ou cesser de lui fournir le service d'électricité après lui avoir donné un préavis écrit d'au moins dix (10) jours civils (voir l'article 31 de la *Loi de 1998 sur l'électricité*).

2.5.3.7 Dépôt de garantie pour les clients résidentiels

Aux fins des exigences relatives au dépôt de garantie, les clients suivants sont réputés être des clients résidentiels :

- a. Un client qui est une association au sens de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, détenteur d'un compte chez Hydro Ottawa, est considéré comme un client résidentiel s'il remplit les deux conditions suivantes :
 - i. le compte se rapporte à une propriété qui est définie dans la *Loi de 1998 sur les condominiums* et qui se compose principalement de parties privatives utilisées à des fins résidentielles; et
 - ii. le compte se rapporte à plus d'une partie privative, pourvu que le client dépose auprès d'Hydro Ottawa une déclaration attestant son statut d'association au sens de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, L.O. 1998, ch. 19.

2.5.3.8 Exigence de dépôt de garantie

Un dépôt de garantie peut être exigé de la part d'un client résidentiel ayant un historique de paiement insatisfaisant pour les douze (12) derniers mois, c'est-à-dire si un ou plusieurs des cas suivants sont survenus :

- un avis de débranchement a été émis;
- un paiement n'a pu être traité pour provision insuffisante;
- une visite sur les lieux par Hydro Ottawa est effectuée en vue de débrancher le service ou de recouvrer un montant en souffrance; ou
- un dépôt de garantie total ou partiel a été appliqué aux arriérés du compte et le client a dû payer de nouveau le dépôt de garantie.

Les clients résidentiels qui n'étaient pas des clients d'Hydro Ottawa au cours des vingt-quatre (24) derniers mois se verront offrir un plan de paiement par mensualités, un régime de prélèvements automatiques, ou les deux. Si le client choisit de s'inscrire à l'un ou à l'autre de ces programmes, un dépôt de garantie ne sera pas exigé.

2.5.3.9 Versement du dépôt de garantie

Le montant du dépôt de garantie demandé est appliqué à la facture des clients. Un message sur la facture informe les clients qu'un dépôt de garantie a été appliqué à leur compte. Les clients peuvent payer leur dépôt en six (6) versements égaux. Le versement

mensuel est ajouté au montant total dû sur leur facture d'électricité pendant la période de six (6) mois.

2.5.4 Calcul du montant du dépôt de garantie

Le montant du dépôt de garantie d'un client résidentiel est établi en fonction du montant moyen des factures pour ce compte au cours de la période de douze (12) mois consécutifs la plus récente des vingt-quatre (24) derniers mois. Si le client a un historique de facturation, le montant du dépôt de garantie correspond à 2,5 fois le montant moyen de la facture mensuelle. Si son historique de facturation est inférieur à douze (12) mois, Hydro Ottawa détermine le montant du dépôt de garantie en fonction d'une estimation raisonnable.

2.5.4.1 Exemption du dépôt de garantie

- i. Un client qui a été reconnu comme client à faible revenu admissible n'est pas tenu de fournir ou de maintenir un dépôt, conformément à l'article 2.4.11.1 du Code des réseaux de distribution.
- ii. On accorde aux clients qui présentent une demande d'admissibilité à titre de client à faible revenu un délai de vingt et un (21) jours civils pour confirmer leur admissibilité, conformément à l'article 2.4.11.2 du Code des réseaux de distribution.
- iii. Les clients qui ont versé un dépôt de garantie et qui sont par la suite reconnus admissibles en tant que clients à faible revenu seront informés dans les dix (10) jours civils du solde de leur dépôt, après l'avoir appliqué à tous les arriérés, le cas échéant. Le dépôt ou le montant résiduel est alors appliqué au compte du client si ce montant est inférieur au montant moyen d'une facture mensuelle. S'il est égal ou supérieur, le client peut choisir de recevoir un remboursement par chèque, qui sera délivré dans les onze (11) jours civils suivant la demande.

2.5.4.2 Gestion et remboursement du dépôt de garantie

Le dépôt de garantie des clients résidentiels est appliqué au solde impayé de leur compte en cas d'arriérés de paiement, avant toute autre mesure de recouvrement éventuelle, dont le débranchement du service. Comme il est indiqué à l'article 2.4.26B du Code des réseaux de distribution, un dépôt de garantie de remplacement sera exigé.

Conformément à l'article 2.4.23A du Code des réseaux de distribution, les clients résidentiels peuvent demander, par écrit ou par téléphone, un examen du montant ou de l'exigence de dépôt, dès qu'il s'est écoulé une période de douze (12) mois après la date du premier versement du dépôt. Conformément à l'article 2.4.22A du Code des réseaux de distribution, Hydro Ottawa examinera les montants et les exigences relativement au dépôt dans l'année civile suivant celle du premier versement du dépôt, et par la suite, au prochain examen requis, conformément au Code des réseaux de distribution.

Si un examen entraîne un ajustement à la hausse du montant du dépôt de garantie détenu, le client aura au moins six (6) mois pour payer le montant supplémentaire, en versements mensuels égaux, conformément à l'article 2.4.25A du Code des réseaux de distribution.

Les dépôts sont automatiquement remboursés au compte du client dès l'établissement d'un historique de paiement satisfaisant pour une période de douze (12) mois, à compter de la date à laquelle le dépôt a été payé intégralement ou de la fermeture du compte du client, selon la première éventualité.

À compter de la date à laquelle il a été versé en entier, le dépôt de garantie porte intérêt mensuellement au taux préférentiel moins deux pour cent (2 %) selon les taux publiés dans le site Web de la Banque du Canada et mis à jour chaque mois. Les intérêts sont appliqués au compte du client au moins une fois par an.

2.5.4.3 Non-respect de la demande de dépôt de garantie

Le versement d'un dépôt de garantie constitue une condition de branchement et de maintien du service. Hydro Ottawa veille au respect de cette condition selon les pratiques de recouvrement habituelles pour les montants en souffrance.

Pour contraindre un client à verser le dépôt de garantie, Hydro Ottawa peut refuser ou cesser de lui fournir le service d'électricité après lui avoir donné un préavis écrit d'au moins dix (10) jours civils (voir l'article 31 de la *Loi de 1998 sur l'électricité*).

2.5.5 Facturation

Hydro Ottawa envoie une facture à ses clients une fois par mois.

Les comptes de ressource énergétique distribuée sont facturés conformément aux codes réglementaires et, si ces codes ne renferment aucune précision à cet égard, d'une manière

concordant avec les pratiques d'Hydro Ottawa en matière de facturation des comptes des clients.

2.5.5.1 Calcul proportionnel des factures et des frais de service

Des frais de service et des frais liés à la demande peuvent être calculés au prorata pour la première et la dernière facture et au moment d'une modification tarifaire. Les montants de ces factures ainsi que les frais de service sont fondés sur le nombre de jours durant lesquels le client a occupé les lieux par rapport à un mois standard de trente (30) jours.

2.5.5.2 Estimation des factures

Hydro Ottawa fait des efforts raisonnables afin d'obtenir un relevé de compteur pour toutes les factures d'électricité ordinaires. Elle se sert de données estimatives uniquement lorsqu'il lui a été impossible d'obtenir un relevé. En pareil cas, le montant de la facture est fondé dans la mesure du possible sur l'historique de consommation du client.

La demande d'électricité du client est estimée uniquement après qu'Hydro Ottawa a épuisé toutes les pratiques en vigueur pour obtenir le relevé de son compteur. Lorsqu'il est impossible d'obtenir un relevé, Hydro Ottawa peut estimer la consommation en prenant en compte l'historique de la demande et, par exemple, les variations saisonnières et le changement des habitudes de consommation du client. Cette façon de procéder ne s'applique pas au mesurage par intervalles.

2.5.5.3 Frais d'ouverture de compte

Lorsque le client ouvre un nouveau compte, des frais d'ouverture de compte sont ajoutés à sa première facture, qu'il vienne de s'installer sur le territoire desservi par le réseau de distribution d'Hydro Ottawa ou qu'il déménage tout en restant à l'intérieur des limites de ce territoire.

2.5.5.4 Crédit offert aux propriétaires de transformateurs

Lorsqu'un client de charge est propriétaire de tous les transformateurs de distribution installés sur la propriété desservie dans le but de modifier la tension de distribution primaire (et non secondaire) d'Hydro Ottawa en fonction de sa propre tension d'utilisation, l'entreprise applique un crédit à son compte comme l'autorise la Commission de l'énergie

de l'Ontario. Afin de recevoir ce crédit, le client doit posséder un compteur qui enregistre la demande d'électricité pour le compte visé.

Lorsque les transformateurs de distribution desservant une propriété appartiennent en partie au client et en partie à elle-même, Hydro Ottawa n'applique ce crédit à aucun compte, qu'il s'agisse d'installations nouvelles ou mises à niveau.

Les services temporaires, non mesurés, d'appoint et destinés à une ressource énergétique distribuée (RED) ne donnent lieu à aucun crédit pour les propriétaires de transformateurs.

En date du 1^{er} avril 2015, Hydro Ottawa a mis fin au crédit pour les propriétaires de transformateurs installés après le 1^{er} novembre 2000. Pour ce qui est des transformateurs appartenant au client installés avant le 1^{er} novembre 2000, elle mettra fin au crédit pour les propriétaires au remplacement du transformateur ou le 1^{er} novembre 2025, selon ce qui survient en premier. Pour ces clients, on ne procédera à aucun rapprochement des débits ou des crédits avec les crédits antérieurs pour les propriétaires de transformateurs.

2.5.5.5 Frais pour les pertes liées aux transformateurs

Le client couvre les pertes liées aux transformateurs non mesurés si :

- i. Le client de charge est propriétaire d'un transformateur de distribution installé sur la propriété desservie dans le but de modifier la tension de distribution primaire (et non secondaire) d'Hydro Ottawa en fonction de sa propre tension d'utilisation avec un compteur secondaire aux fins de facturation;
- ii. Le client de charge est propriétaire d'un transformateur de distribution installé dans le but de modifier sa propre tension de distribution secondaire (secondaire à secondaire) avec un compteur individuel aux fins de la facturation du côté secondaire.

Un client de charge qui utilise un transformateur non mesuré autre qu'un transformateur à sec doit payer à l'avance pour les pertes opérationnelles excédant les frais liés à tout transformateur que lui fournirait Hydro Ottawa en situation normale.

Si un client utilise un transformateur à sec, les frais liés aux pertes opérationnelles de celui-ci seront ajoutés à sa facture. Les frais exigés sont déterminés selon un barème prenant en compte la puissance et le type de transformateur à sec. Si le service central est

pourvu d'un compteur de contrôle de la consommation, Hydro Ottawa peut l'utiliser pour déterminer les pertes liées aux transformateurs.

2.5.5.6 Rajustement en fonction du facteur de puissance

La demande facturée à un consommateur correspond au nombre de kilowatts utilisés ou à quatre-vingt-dix pour cent (90 %) du nombre de kilovoltampères, selon la valeur la plus élevée. Ainsi, il est possible d'effectuer un rajustement lorsque le facteur de puissance mesuré au point de branchement est inférieur à quatre-vingt-dix pour cent (90 %).

2.5.5.7 Pertes liées à un site en particulier

Dans la mesure du possible, on installe pour un client de charge ou une ressource énergétique distribuée un appareillage de mesure aux fins de facturation au point de raccordement. En cas d'impossibilité, Hydro Ottawa applique au compte du client un facteur de perte spécifique en plus du facteur de perte prévu au Code des réseaux de distribution et au Code de règlement au détail, ainsi que dans les exigences contractuelles de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité à titre de ressource énergétique distribuée, s'il y a lieu.

2.5.5.8 Facteur de rajustement primaire

Si la consommation du client de charge est mesurée à la tension de distribution primaire d'Hydro Ottawa alors que sa tension d'utilisation est différente, un facteur de rajustement primaire est appliqué à son compte.

Si le client de charge est propriétaire du transformateur de distribution primaire et qu'il a un compteur secondaire aux fins de facturation, Hydro Ottawa peut examiner les pertes liées au transformateur. Si le transformateur appartenant au client (autre qu'un transformateur à sec) génère davantage de pertes à pleine charge qu'un transformateur équivalent fourni par Hydro Ottawa, le client doit payer une pénalité au titre du coût d'exploitation comme contribution initiale au projet de branchement. Si le transformateur appartenant au client est un modèle à sec, Hydro Ottawa applique à son compte les frais prévus pour ce type de transformateur au lieu de lui imposer initialement une pénalité au titre du coût d'exploitation.

Dans le cas des clients qui exploitent des ressources énergétiques distribuées, Hydro Ottawa applique un facteur de perte pour les transformateurs appartenant au client,

conformément au Code des réseaux de distribution et aux exigences du contrat de production conclu avec la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité pour prendre en compte les pertes entre le compteur et la tension de distribution au point de raccordement d'Hydro Ottawa.

2.5.5.9 Facteur de correction des erreurs de mesure

Lorsqu'Hydro Ottawa est le fournisseur de services de mesurage, aucune perte n'est appliquée pour les facteurs de correction des erreurs de mesure. Le propriétaire d'une installation de production ou de stockage d'énergie qui choisit un autre fournisseur de services de mesurage doit lui-même déterminer le facteur de correction des erreurs de mesure et le soumettre à l'approbation d'Hydro Ottawa. Le facteur doit être conforme aux exigences de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) et de Mesures Canada, et porter la signature et le sceau d'un ingénieur membre de l'Ordre des ingénieurs de l'Ontario.

2.5.5.10 Frais pour droit d'usage

Si un client demande à Hydro Ottawa une capacité d'appoint excédant celle qui serait normalement assurée à l'emplacement visé et qu'Hydro Ottawa détermine que cela est possible, celle-ci lui facture des frais initiaux pour tout ajout ou toute modification à son réseau ainsi que des frais supplémentaires approuvés par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) pour droit d'usage afin d'offrir la capacité d'alimentation d'appoint. Les clients qui avaient déjà ce type de configuration de branchement avant le dépôt de la version 5 (1^{er} avril 2015) des Conditions de service devant la Commission de l'énergie de l'Ontario bénéficient de droits acquis et sont dispensés des frais supplémentaires pour droit d'usage jusqu'à ce qu'ils demandent un nouvel ajout de service ou une mise à niveau du service. Si le client possède un mécanisme d'autotransfert, ce dernier ne doit pas se trouver en parallèle avec les circuits de distribution d'Hydro Ottawa.

2.5.6 Paiements

2.5.6.1 Modes de paiement

Hydro Ottawa accepte les modes de paiement suivants :

- a. paiements préautorisés, notamment le Régime de prélèvements automatiques et le Plan de paiement par mensualités;

- b. paiement dans la plupart des institutions financières canadiennes;
- c. paiement par carte de crédit en ligne ou par téléphone par un prestataire de services de paiement approuvé;
- d. paiement par carte de débit en ligne par un prestataire de services de paiement approuvé; et
- e. paiement par la poste (un chèque ou un mandat de poste);

Pour plus d'informations, visitez hydroottawa.com/payer.

2.5.6.2 Options de facturation

Hydro Ottawa propose différentes options de facturation :

- a. Plan de paiement par mensualités

Le Plan de paiement par mensualités est proposé aux clients résidentiels et aux petits clients commerciaux admissibles (service général et demande inférieure à 50 kW) qui achètent leur électricité dans le cadre du service d'approvisionnement standard (SSS) d'Hydro Ottawa. Ce plan est offert avec ou sans Régime de prélèvements automatiques. Il n'est pas offert aux clients des catégories suivantes :

- consommateurs qui achètent leur électricité auprès d'un détaillant;
- clients pour lesquels aucun relevé de compteur n'a été fait régulièrement ou vérifié au cours des six (6) derniers mois;
- clients abonnés à de nouveaux services ayant un historique de facturation inférieur à douze (12) mois; et
- petits clients commerciaux dont la consommation est imprévisible.

Ce plan permet aux clients d'étaler leurs coûts d'électricité annuels en versements égaux tout au long de l'année, ce qui facilite la gestion budgétaire et donne lieu à une facture mensuelle plus prévisible. En vertu du Plan de paiement par mensualités, le client paie le même montant chaque mois. Un paiement mensuel égal est dû ou prélevé automatiquement du compte bancaire du client à la date

d'échéance indiquée sur sa facture. Les clients peuvent aussi demander que le prélèvement soit effectué le cinquième jour de chaque mois.

Le montant du versement mensuel est établi selon le coût prévu de la consommation d'électricité pour l'année et les tarifs d'électricité. Si le total des versements mensuels est supérieur ou inférieur au coût correspondant à la consommation réelle, Hydro Ottawa peut rajuster ce montant périodiquement. On encourage les clients qui ont souscrit au Plan de paiement par mensualités à surveiller chaque facture pour déterminer le montant et la date de leur prélèvement.

Certains frais supplémentaires peuvent s'ajouter à l'état de compte du client de temps à autre, par exemple les frais pour l'ouverture du compte, les vérifications de crédit, les paiements retournés ou le dépôt de garantie.

Hydro Ottawa détermine, à son entière discrétion, le montant des versements. Tant que les clients demeurent inscrits au Plan de paiement par mensualités, aucuns frais d'intérêt ne seront portés au solde débiteur ou créditeur du compte de ces clients.

Les clients peuvent s'inscrire en ligne en utilisant MonCompte, le portail Web de service à la clientèle d'Hydro Ottawa à hydroottawa.com/compte. Ils peuvent aussi obtenir un formulaire d'inscription en ligne et renvoyer celui-ci à Hydro Ottawa par la poste, par courriel ou par télécopieur.

Si un paiement est refusé pour provision insuffisante, des frais pour provision insuffisante et un supplément de retard sont appliqués au compte et exigibles à la date du versement mensuel suivant. Si un client omet de faire les versements prévus, Hydro Ottawa peut mettre fin au Plan de paiement par mensualités.

Les clients peuvent en tout temps mettre fin sur demande au Plan de paiement par mensualités. En pareil cas, le mode de facturation et les délais de recouvrement standard s'appliquent. Tout changement entre en vigueur dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la demande.

b. Régime de prélèvements automatiques

Le Régime de prélèvements automatiques est offert à tous les clients, sauf ceux qui reçoivent leur facture directement d'un détaillant (c.-à-d. facturation en bloc).

En vertu de ce Régime, le montant net de la facture du client est prélevé de son compte bancaire à la date d'échéance de la facture.

Les clients peuvent s'inscrire en ligne en utilisant MonCompte, le portail Web de service à la clientèle d'Hydro Ottawa à hydroottawa.com/compte. Ils peuvent aussi communiquer avec le Service à la clientèle pour obtenir un formulaire d'inscription et renvoyer celui-ci à Hydro Ottawa une fois dûment rempli et signé, en prenant soin de fournir leurs renseignements bancaires. Les clients peuvent en tout temps mettre fin sur demande au Régime de prélèvements automatiques. Tout changement entre en vigueur dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Si un paiement est refusé pour provision insuffisante, des frais pour provision insuffisante et un supplément de retard sont appliqués au compte et exigibles à la date du versement mensuel suivant. Si un client omet de faire les paiements prévus, Hydro Ottawa peut suspendre le Régime de prélèvements automatiques ou y mettre fin dans les trente (30) jours suivant la date d'échéance.

c. Facturation groupée

La facturation groupée est offerte uniquement aux clients possédant des installations de charge ayant plusieurs services mesurés sur une même propriété.

Si une installation de charge est alimentée par plusieurs services mesurés sur une propriété, le client peut choisir de regrouper ses comptes pour ces services si toutes les conditions suivantes sont remplies.

- l'installation de charge et les services mesurés se situent sur la même propriété;
- tous les services mesurés sont liés à un seul titulaire de compte (les comptes de plusieurs clients ou locataires ne sont pas considérés comme liés à une seule installation de charge);

- le mesurage se fait par compteurs par intervalles, qui permettent de faire la somme logique des demandes coïncidentes. En l'absence de compteurs par intervalles, le client fait installer l'équipement nécessaire à ses frais et selon les spécifications d'Hydro Ottawa;
- la facturation groupée ne se fait pas par mesurage soustractif;
- le compte groupé ne reçoit pas de crédits pour propriétaires de transformateurs; et
- l'installation de charge n'a jamais été subdivisée.

Si une propriété ou une installation de charge dispose de plus d'un branchement et qu'il n'y a pas de raccordement électrique entre les branchements, chaque branchement ainsi que le service mesuré associé est traité séparément dans le cadre d'une demande de regroupement.

2.5.6.3 Paiements et suppléments de retard

Un supplément de retard de 1,5 % par mois (19,56 % par an) s'applique à tous les comptes impayés à la date d'échéance. Les factures sont payables dans les vingt-trois (23) jours suivant la date de facturation. Le supplément s'applique à toutes les factures impayées, à l'exception des dernières factures et sauf en cas d'accord de gestion des arriérés. Lorsque le client a fait un paiement partiel à la date d'échéance ou avant, le supplément de retard s'applique uniquement au montant en souffrance à la date d'échéance, qui comprend les arriérés des factures précédentes. Lorsque le paiement d'une facture n'est pas suffisant pour couvrir les frais d'électricité, les dépôts de garantie et les rajustements de facture, Hydro Ottawa attribuera la somme versée dans l'ordre suivant : les frais d'électricité, conformément à la définition de la section 2.6.6.3 du Code des réseaux électriques, les paiements exigés dans le cadre du programme de gestion des arriérés, le dépôt de garantie impayé, les rajustements apportés pour sous-facturation et les frais autres que d'électricité.

Tout solde créditeur découlant d'un paiement en trop fait par le client peut lui être remboursé sur demande. En pareil cas, Hydro Ottawa n'applique aucuns frais d'intérêt. Les soldes de moins de 5 \$ ne seront pas remboursés par chèque.

2.5.6.4 Accord de gestion des arriérés

Les clients résidentiels et les petits clients commerciaux peuvent être admissibles au programme de gestion des arriérés, qui les aide en étalant sur une longue période le paiement des montants en souffrance.

Hydro Ottawa offre des programmes de gestion des arriérés définis par le Commission de l'énergie de l'Ontario, conformément au Code des réseaux de distribution, visant à aider les clients à payer des frais facturés et à éviter une interruption de service d'électricité pour défaut de paiement. Pour en savoir plus, les clients intéressés peuvent communiquer avec le Service à la clientèle d'Hydro Ottawa (voir la section 1.5).

2.5.6.5 Frais pour paiement ne pouvant être traité

Hydro Ottawa impose des frais pour provision insuffisante pour tous les paiements qui ne peuvent être traités.

2.5.6.6 Frais de rebranchement

Tout client dont le service d'électricité a été interrompu pour défaut de paiement pourrait être tenu de payer des frais de rebranchement. Hydro Ottawa exige qu'une personne de plus de 18 ans se trouve sur les lieux au moment du rebranchement. Si un représentant de l'entreprise se présente sur les lieux et qu'il n'est pas en mesure d'effectuer le rebranchement, parce qu'aucune personne de plus de 18 ans n'est présente, la demande est fermée. Le client est tenu de reprendre les dispositions nécessaires pour le rebranchement. Des frais de rebranchement seront appliqués au compte du client lorsque le service aura été rebranché.

2.5.6.7 Remboursements de crédit

Le traitement des remboursements de crédit sur le compte final du client débute au plus tôt dix (10) jours ouvrables après la réception du paiement final. Hydro Ottawa peut transférer le solde créditeur à :

- i. tout autre compte actif détenu par le client; ou
- ii. tout solde impayé à l'égard d'un compte détenu antérieurement par le client.

2.5.6.8 Paiements pour l'exploitation de ressources énergétiques distribuées

Un client autorisé par Hydro Ottawa à fournir une alimentation en énergie électrique (c.-à-d. électricité) au réseau de l'entreprise ou par l'intermédiaire de celui-ci reçoit des paiements selon les modalités du contrat d'approvisionnement conclu avec :

1. la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité; ou
2. Hydro Ottawa, s'il y a lieu.

Hydro Ottawa effectuera des paiements uniquement à la personne nommée dans le contrat d'approvisionnement, sauf indication contraire par écrit par les parties au contrat.

Les modalités de tout contrat de production conclu entre Hydro Ottawa et le client seront conformes aux dispositions des Conditions de service d'Hydro Ottawa lorsque le client et la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité n'ont conclu aucun contrat d'approvisionnement et que :

- i. le client et Hydro Ottawa n'ont conclu aucun contrat d'approvisionnement écrit; ou
- ii. le contrat d'approvisionnement conclu avec la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité est arrivé à échéance et le client continue d'alimenter Hydro Ottawa en électricité.

Si le client (cédant) cherche à céder un contrat d'approvisionnement à un cessionnaire, il doit, avant qu'Hydro Ottawa n'accepte la cession : i) fournir les documents attestant que le cessionnaire a assumé toutes les obligations stipulées dans le contrat d'approvisionnement avec Hydro Ottawa; ii) donner un préavis écrit de la cession à Hydro Ottawa trois semaines avant la date d'entrée en vigueur de celle-ci; iii) confirmer qu'Hydro Ottawa a reçu un avis de cession de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE); et iv) s'assurer que le ou les montants que le client doit encore payer dans le cadre du contrat d'approvisionnement sont réglés auprès d'Hydro Ottawa. L'avis écrit à l'intention d'Hydro Ottawa doit inclure ce qui suit : i) une copie de l'accord de cession; ii) une copie du ou des contrats d'approvisionnement devant faire l'objet de la cession; iii) la date prévue d'entrée en vigueur de la cession; et iv) tout autre renseignement (p. ex. les renseignements sur le nouveau contrat relativement au paiement et à l'exploitation) requis par Hydro Ottawa.

Une fois la cession du contrat d'approvisionnement menée à bien conformément aux dispositions ci-dessus, Hydro Ottawa verse le paiement au cessionnaire à la première date

de paiement ordinaire après : i) la date d'entrée en vigueur de l'avis de consentement à la cession ou ii) la date de réception de l'avis de consentement à la cession par le cédant selon la dernière éventualité. Tout ajustement financier entre le cédant et le cessionnaire découlant de ce qui précède relève de leur responsabilité.

Lorsque le client doit percevoir la taxe de vente harmonisée (TVH) pour la production d'électricité dans le cadre du contrat d'approvisionnement, il doit fournir à Hydro Ottawa un numéro de compte TPS/TVH. Le client doit immédiatement avertir Hydro Ottawa lorsqu'il n'a plus besoin de percevoir la TVH.

Si le client souhaite réacheminer le paiement de son contrat d'approvisionnement à un tiers (directive de paiement), il doit :

- i. donner un préavis écrit à Hydro Ottawa conformément au délai minimum établi à la section 2.1.6.5;
- ii. obtenir au préalable une approbation écrite de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité lorsque le client et la SIERE ont conclu un contrat d'approvisionnement; et
- iii. n'avoir aucune dette impayée envers Hydro Ottawa et respecter les normes techniques de l'entreprise en l'absence d'un contrat d'approvisionnement provincial entre un client et la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité. Si ni la loi ni le contrat d'approvisionnement n'exige une directive de paiement, Hydro Ottawa n'offre pas ce service.

2.5.7 Clients à faible revenu admissibles et Programme d'aide aux impayés d'énergie

2.5.7.1 Aide offerte aux clients à faible revenu admissibles

Hydro Ottawa respecte l'ensemble des dispositions à l'égard des clients à faible revenu admissibles établies par la Commission de l'énergie de l'Ontario et le gouvernement provincial dans le Code des réseaux de distribution, le Code de règlement au détail, le Code sur le service d'approvisionnement standard et les règlements 314 et 315 en vertu de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.

Les clients admissibles peuvent avoir droit à une aide financière d'urgence, à un crédit permanent appliqué à leur facture, à des programmes d'économie d'énergie ainsi qu'à des règles spéciales concernant :

- le dépôt de garantie;
- les erreurs de facturation;
- les accords de gestion des arriérés.

2.5.7.1.1 Programme d'aide aux impayés d'énergie

L'aide financière d'urgence du Programme d'aide aux impayés d'énergie (AFU du PAIE) est une subvention unique à laquelle peut avoir droit un client à faible revenu admissible pour le paiement de ses arriérés. Il ne s'agit pas d'une aide périodique ni d'un crédit permanent appliqué à la facture.

L'admissibilité à l'AFU du PAIE est basée sur la mesure de faible revenu (MFR) de Statistique Canada, établie en fonction du revenu du ménage et du nombre de personnes le composant. Les Centres de ressources et de santé communautaires d'Ottawa déterminent l'admissibilité d'une personne.

Un client peut présenter une demande d'AFU du PAIE auprès d'un Centre de ressources et de santé communautaire d'Ottawa. Les clients peuvent [trouver](#) le Centre le plus proche en ligne ou en communiquant avec Hydro Ottawa (voir section 1.5).

2.5.7.1.2 Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité

Le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) fournit un crédit mensuel appliqué à la facture d'électricité des clients à faible revenu admissibles.

L'admissibilité au POAFE est basée sur la mesure de faible revenu de Statistique Canada, établie en fonction du revenu du ménage et du nombre de personnes le composant. Un fournisseur de services central ou un Centre de ressources et de santé communautaire d'Ottawa détermine l'admissibilité d'une personne. Les clients peuvent [trouver](#) le Centre le plus proche en ligne ou en communiquant avec Hydro Ottawa (voir la section 1.5).

Les clients d'Hydro Ottawa peuvent présenter une demande d'adhésion au POAFE en ligne à ontarioelectricitysupport.ca ou en appelant au 1 855 831-8151.

2.6 Communication aux détaillants de renseignements sur la facturation des clients

Hydro Ottawa communique périodiquement aux clients et aux consommateurs des renseignements généraux concernant le marché de l'électricité et des informations éducatives.

L'entreprise fournit sur demande aux clients et aux consommateurs une liste des détaillants qui ont des ententes de prestation de services en vigueur sur le territoire qu'elle dessert. Cette liste précise qu'il n'est pas obligatoire de faire affaire avec un détaillant pour recevoir un service d'électricité et que les modalités de service sont énoncées sous la rubrique « Service d'approvisionnement standard ».

Sous réserve d'une autorisation écrite de la part du client, Hydro Ottawa permet à ce dernier ou à un tiers d'avoir accès aux renseignements le concernant conformément au Code de règlement au détail.

À la réception d'une question d'un client concernant la facturation, Hydro Ottawa y répond si celle-ci porte sur son réseau de distribution ou elle fournit au client les coordonnées de l'entité responsable conformément au Code de règlement au détail.

2.7 Catégories et désignations tarifaires

Une catégorie tarifaire est attribuée aux clients, nouveaux et existants, en fonction de l'utilisation prévue de la propriété desservie. Pour les clients commerciaux, la catégorie est déterminée en fonction de la consommation ou de la demande annuelle estimée, à moins que le client soit en mesure de soumettre des pièces justifiant une catégorie différente. La catégorie tarifaire ne dépend pas des coûts de construction, de consommation éventuelle d'électricité ou de services particuliers dont il est question à la section 3.0 et à l'annexe G.

2.7.1 Catégories et désignations tarifaires – clients nouveaux et existants

Les catégories tarifaires des clients nouveaux et existants sont déterminées selon le tableau suivant.

Catégorie	Contexte
Service résidentiel	<p>Cette catégorie comprend les comptes fournissant un courant monophasé de 120/240 V qui est utilisé exclusivement dans un logement muni d'un compteur distinct. Les clients résidant dans un logement individuel consistant en une maison unifamiliale, une maison jumelée ou un logement dans un duplex, un triplex ou un quadruplex dans une zone résidentielle. Un client dont le logement est doté d'un compteur distinct à l'intérieur d'un complexe de maisons en rangée ou d'un immeuble d'appartements est également un client résidentiel.</p>
Service général Moins de 50 kW	<p>Cette catégorie comprend les comptes non résidentiels fournissant une alimentation de 750 V ou moins et dont la moyenne mensuelle de l'appel de puissance de pointe est inférieure, ou est prévue être inférieure, à 50 kW.</p>
Service général De 50 à 1 499 kW	<p>Cette catégorie comprend les comptes non résidentiels dont la moyenne mensuelle de l'appel de puissance de pointe est d'au moins, ou est prévue être d'au moins, 50 kW tout en restant inférieure à 1 500 kW. Il s'agit de 80 % de la puissance du service.</p>
Service général De 1 500 à 4 999 kW	<p>Cette catégorie comprend les comptes non résidentiels dont la moyenne mensuelle de l'appel de puissance de pointe est d'au moins, ou est prévue être d'au moins, 1 500 kW tout en restant inférieure à 5 000 kW. Il s'agit de 80 % de la puissance du service.</p>
Service de grande puissance Plus de 5 000 kW	<p>Cette catégorie comprend les comptes dont la moyenne mensuelle de l'appel de puissance de pointe est d'au moins, ou est prévue être d'au moins, 5 000 kW. Il s'agit de 80 % de la puissance du service.</p>

Producteur microTRG	Cette catégorie s'applique à une installation de production d'électricité faisant l'objet d'un contrat dans le cadre du Programme de tarifs de rachat garantis pour les micro-projets (microTRG) de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE)
Mesurage net	Cette catégorie s'applique à une installation de production d'électricité admissible, conformément à la définition de la s. 7 du Règlement de l'Ontario 541/05
Producteur TRG	Cette catégorie s'applique à une installation de production d'électricité faisant l'objet d'un contrat dans le cadre du Programme de tarifs de rachat garantis (TRG) de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE).
Charge dispersée non mesurée	Cette catégorie comprend les comptes fournissant un courant monophasé de 120/240 V dont la moyenne mensuelle de l'appel de puissance est inférieure, ou est prévue être inférieure, à 50 kW et dont la consommation est non mesurée. Ces branchements incluent, notamment, les blocs d'alimentation de télévision, les abris d'autobus, les cabines téléphoniques, les feux de circulation et les passages à niveau. Le client devra fournir de la documentation et des renseignements détaillés du fabricant sur la consommation et l'appel de puissance de la charge non mesurée proposée.
Alimentation de secours	Cette catégorie fait référence à un compte doté d'une génératrice de déplacement de la charge dont la puissance est d'au moins 500 kW et qui doit être fournie sous forme d'un service d'alimentation de secours par un distributeur.
Service d'éclairage Sentinelle	Cette catégorie fait référence à des comptes comportant une charge d'éclairage non mesurée sous forme de luminaires de type Sentinelle.

Éclairage des voies publiques	Cette catégorie fait référence à un compte alimentant un éclairage routier commandé par des cellules photovoltaïques qui relève d'une municipalité, d'une municipalité régionale, du ministère des Transports et de propriétaires privés. La consommation pour ces clients est établie comme étant la charge branchée calculée multipliée par les durées d'éclairage définies dans le modèle de courbe de charge d'éclairage routier approuvée par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO).
INCPEH, POSER et autres producteurs d'énergie	Cette catégorie s'applique à toute installation de production d'électricité faisant l'objet d'un contrat dans le cadre de l'Initiative de négociation de contrats de production d'énergie hydroélectrique (INCPEH), du Programme d'offre standard en matière d'énergie renouvelable (POSER) ou d'autres programmes de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE).

Tableau 2.7.1-1 : Catégorie tarifaire des nouveaux clients et clients existants

Certains abonnés au service général sont admissibles à la grille tarifaire réglementée. L'admissibilité au statut de consommateur désigné est déterminée conformément aux définitions énoncées dans la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, et le *Règlement de l'Ontario 95/05 – Classes of Consumers and Determination of Rates*. Consultez la page Tarifs et conditions du site hydroottawa.com/tarifs-conditions pour plus d'informations sur l'admissibilité.

2.7.2 Changement de catégorie et de désignation tarifaires – clients existants

Les clients commerciaux restent dans leur catégorie tarifaire initiale jusqu'à ce que l'on dispose d'un historique de consommation sur douze (12) mois pour la propriété desservie. La catégorie attribuée à tous les clients commerciaux est révisée chaque année conformément à la section 2.5 du Code des réseaux de distribution. Hydro Ottawa donne au client un avis écrit l'informant de son changement de catégorie tarifaire au moins un cycle de facturation avant l'entrée en vigueur du changement. Un client peut aussi demander un changement de catégorie tarifaire au cours d'une année civile. Par ailleurs, Hydro Ottawa ou le client peut amorcer une révision à tout moment si la demande du

client se trouve pendant cinq (5) mois consécutifs au-delà ou en deçà des plages prévues pour sa catégorie courante.

Dans le cas des clients qui se retirent de la grille tarifaire réglementée, pour quelque raison que ce soit, Hydro Ottawa peut appliquer un facteur pour le règlement final des écarts par rapport à cette grille tarifaire. Ce facteur, qui peut prendre la forme d'un crédit ou de frais selon le facteur en vigueur établi par la Commission de l'énergie de l'Ontario, est appliqué à la première facture envoyée au client après le retrait de son statut de client désigné.

Tous les changements de catégorie tarifaire sont prospectifs, c'est-à-dire qu'ils entrent en vigueur après la réception de la demande émanant du client, la mise en œuvre du changement par Hydro Ottawa ou le processus de révision annuelle. Si un client passe à la catégorie tarifaire C2 ou à une catégorie supérieure, il pourrait devoir fournir à Hydro Ottawa à ses propres frais une liaison de communication exclusive avec le compteur, si elle le juge nécessaire.

Les catégories tarifaires des clients existants sont révisées et au besoin changées selon le tableau suivant.

Catégorie	Contexte
Service résidentiel	Sans objet
Service général Moins de 50 kW	<p>Le client demeure dans cette catégorie si sa demande moyenne pour cinq (5) mois consécutifs est inférieure à 50 kW ou que sa consommation totale est inférieure à 150 000 kWh.</p> <p>Le client passe à cette catégorie si sa demande pour cinq (5) mois consécutifs tombe à moins de 50 kW ou que sa consommation totale est inférieure à 150 000 kWh.</p>
Service général De 50 kW à 1 499 kW	<p>Le client demeure dans cette catégorie si sa demande moyenne pour cinq (5) mois consécutifs se situe entre 50 kW et 1 499 kWh.</p> <p>Le client passe à cette catégorie si sa demande pour cinq (5) mois consécutifs se situe entre 50 et 1 499 kWh.</p>

<p>Service général De 1 500 kW à 4 999 kW</p>	<p>Le client demeure dans cette catégorie si sa demande moyenne pour cinq (5) mois consécutifs se situe entre 1 500 kW et 4 999 kWh.</p> <p>Le client passe à cette catégorie si sa demande pour cinq (5) mois consécutifs se situe entre 1 500 kW et 4 999 kWh.</p>
<p>Service de grande puissance 5 000 kW ou plus</p>	<p>Le client demeure dans cette catégorie si sa demande moyenne pour cinq (5) mois consécutifs est égale ou supérieure à 5 000 kWh.</p> <p>Le client passe à cette catégorie si sa demande pour cinq (5) mois consécutifs est égale ou supérieure à 5 000 kWh ou plus.</p>

Tableau 2.7.2-1 : Changement de catégorie tarifaire des clients existants

Pour en savoir plus sur les effets du mesurage aux fins de facturation, reportez-vous à la section 2.4.8.

SECTION 3

Exigences applicables aux différentes catégories de clients

3.0 Conditions communes d'installation, d'entretien et de propriété

3.0.1 Documents d'Hydro Ottawa cités

Les documents mentionnés ci-après définissent les interfaces techniques entre Hydro Ottawa et ses clients et consommateurs (les documents techniques sont offerts uniquement en anglais) :

ECG0001 : *Commercial Secondary Ownership*

ECG0002 : *Technical Guideline for Customer Owned Standby Generation*

ECG0003 : *Residential Secondary Ownership*

ECG0004 : *Unmetered Secondary Ownership*

ECG0005 : *Commercial Primary Service Ownership Demarcation, Customer Owned Equipment*

ECG0006 : *Embedded Generation Technical Connection Guideline*

ECG0008 : *Distribution System Voltage and Power Quality*

ECG0009 : *Commercial Primary Service Ownership Demarcation, Hydro Owned Equipment*

ECS0019 : *Major Equipment Costing with Customers*

ECS0031 : *Digital Base Mapping Requirements for Electrical Servicing*

GCS0001 : *Underground Residential Distribution Installation of Civil Work Construction Detail in Subdivisions*

GCS0002 : *Primary Voltage Service General Guideline*

GCS0008 : *Revenue Metering Specification*

GCG0003 : *Typical Private Residential Road Cross Section*

OLS0002 : *Overhead Primary Voltage Line Clearances to Adjacent Buildings; 2.4/4.16 – 44 kV – Clearance Detail*

UTS0038 : *Transformer Clearances Transformer and Switchgear Pad*

VIS0001 : *Vault Inspection and Maintenance*

Construisez intelligemment – Construisez sécuritairement : Un guide sur le dégagement des lignes électriques aériennes (hydroottawa.com/degagement)

Piscines et fils électriques (hydroottawa.com/piscines)

Planter un arbre – Quelques conseils (hydroottawa.com/plantationdarbres)

Pour consulter les spécifications techniques les plus récentes, reportez-vous au [site Web d'Hydro Ottawa](#). Des spécifications de conception pour les services résidentiels et commerciaux sont offertes respectivement à hydroottawa.com/specifications-conception-residentiel et à hydroottawa.com/specifications-conception-commercial. Aucune disposition de ces spécifications ne peut nuire à l'application d'un règlement ou des exigences du Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario en ce qui a trait à l'équipement appartenant au client ni les remplacer.

Ces documents peuvent être modifiés à l'occasion. Il incombe au client de s'assurer qu'ils consultent la version la plus récente.

3.0.2 Exigences relatives au réseau de distribution

Hydro Ottawa a le droit exclusif d'établir les normes, les spécifications techniques et la conception pour son réseau de distribution.

Elle détermine l'équipement à utiliser pour alimenter une propriété, qu'il s'agisse d'un transformateur sur socle ou sur poteau ou bien d'une chambre d'appareillage électrique chez le client.

L'équipement sur socle n'est pas autorisé si des travaux de construction sont prévus d'une limite de la propriété à l'autre au centre-ville, aux endroits où il n'y a pas suffisamment d'espace ou bien dans les secteurs où l'on pourrait envisager de remplacer toutes les lignes aériennes par des lignes souterraines.

Seuls les conducteurs ou câbles standard approuvés par Hydro Ottawa peuvent être raccordés aux structures de soutènement lui appartenant, à moins qu'il ne s'agisse de services publics non mesurés faisant l'objet d'un accord d'accès municipal (p. ex. les câbles à gaine métallique, comme les câbles Teck, pyro ou Corflex, ne sont pas autorisés).

Lorsqu'un client entreprend des travaux sur un appareillage de branchement nécessitant un permis de l'Office de la sécurité des installations électriques, il doit s'assurer que la configuration de l'appareillage non standard respecte les normes techniques d'Hydro Ottawa en vigueur. Pour obtenir plus de détails, reportez-vous à la section 2.1.4.

3.0.3 Accès public à l'équipement d'Hydro Ottawa

Le client, le consommateur ou l'entrepreneur ne peut en aucun cas fixer de l'équipement, y compris une antenne parabolique, un appareil d'éclairage, un panneau solaire, une éolienne, un dispositif de télécommunications ou de câblodistribution, du matériel de sécurité, une clôture ou une enseigne aux structures ou à l'équipement d'Hydro Ottawa (p. ex. des poteaux, des chambres souterraines, de l'équipement monté sur socle ou des compteurs) sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'entreprise. En vertu d'accords écrits, les enseignes fixées aux structures de l'équipement de distribution doivent servir uniquement à promouvoir la sécurité routière ou à annoncer des activités publiques, communautaires ou à but non lucratif et des améliorations locales (ce qui exclut le matériel visant à réaliser un bénéfice commercial, véhiculant un message politique ou présentant un contenu offensant). Tout élément fixé aux structures d'Hydro Ottawa doit respecter les

exigences de sécurité techniques pour le public, les travailleurs et l'équipement. Par ailleurs, il faut conclure un accord avant de fixer un élément à un poteau et obtenir l'autorisation de la voirie pour permettre l'empiétement en bordure d'une route. Aucun compteur ni aucun autre appareillage de mesure ne peuvent être fixés à un poteau d'Hydro Ottawa.

Les limites d'approche sécuritaires prévues dans les règles de sécurité dans les services publics d'électricité s'appliquent. Ainsi, les canalisations d'Hydro Ottawa sont à demi sorties de leur chambre souterraine de sorte que l'on puisse raccorder celles du client sans y entrer.

Conformément aux règles de sécurité dans les services publics d'électricité, seul un entrepreneur agréé par Hydro Ottawa peut effectuer des travaux sur ses structures ou à l'intérieur. En pareil cas, l'entrepreneur doit aviser l'entreprise de la date et de l'heure des travaux prévus. Il ne peut en aucun cas exécuter des travaux sur un poteau d'Hydro Ottawa se trouvant au-dessus d'un conducteur sous tension ou installer un branchement souterrain sur un poteau ou dans une chambre de câbles souterraine où passe un câble d'Hydro Ottawa.

3.0.4 Accès d'Hydro Ottawa à l'équipement

Hydro Ottawa doit avoir accès à la propriété du client ou du consommateur conformément à l'article 40, « Pouvoir d'entrée », de la *Loi de 1998 sur l'électricité*.

Le client, le consommateur ou le propriétaire des lieux doit s'assurer que les employés ou les entrepreneurs d'Hydro Ottawa ont en tout temps accès à la propriété en toute sécurité pour installer, inspecter, tester, lire, faire fonctionner, remplacer, enlever ou entretenir l'appareillage de mesure et l'équipement de distribution, notamment lire le compteur.

Le client ou le consommateur ne peut apporter sur une propriété se trouvant à proximité de l'équipement de distribution d'Hydro Ottawa aucun changement — par exemple faire un aménagement paysager, planter des arbres ou des arbustes ou bien installer une clôture, une piscine, une terrasse, une remise ou une autre structure — susceptible d'empêcher l'entreprise d'y avoir accès ni faire en sorte qu'un changement ayant cet effet soit apporté. Si Hydro Ottawa constate qu'un obstacle l'empêche d'avoir accès à l'équipement de distribution, elle en informe le client ou le consommateur et lui demande de remédier au problème dans un délai raisonnable. L'entreprise se réserve le droit de

procéder à un débranchement, d'enlever ou de déplacer l'obstacle ou d'élaguer la végétation aux frais du client ou du consommateur le cas échéant (voir la section 2.2).

3.0.5 Bâtiments patrimoniaux

Hydro Ottawa collabore avec les municipalités dans le cadre des programmes de protection du patrimoine en vertu de la *Loi sur le patrimoine de l'Ontario*. Conformément à ces programmes, lorsqu'elle met à niveau un service d'électricité, Hydro Ottawa exige que l'équipement de branchement, y compris le compteur, soit installé en retrait de la ligne de visée principale de tout bâtiment patrimonial important désigné.

3.0.6 Gestion de la végétation

3.0.6.1 Équipement électrique appartenant au client

Le propriétaire de l'équipement électrique doit s'assurer que les dégagements minimaux prévus par le Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario sont respectés entre l'équipement électrique appartenant à des intérêts privés et toute végétation, par exemple des arbres, des vignes et des arbustes. Au besoin, Hydro Ottawa interrompt le service pour aider le propriétaire à maintenir les dégagements en toute sécurité (voir l'annexe G-1).

Afin d'éviter les pannes inutiles ou des délais de rétablissement de service plus long, les clients doivent surveiller étroitement la croissance des arbres et de la végétation. Les clients doivent appeler Hydro Ottawa au 613-738-6400 pour s'informer sur la manière de planifier une interruption de service afin d'être en mesure de gérer la végétation.

Si Hydro Ottawa détermine que la végétation à proximité d'un équipement électrique appartenant à des intérêts privés présente un risque pour ses installations ou la fiabilité de son réseau, elle peut débrancher cet équipement de son réseau de distribution jusqu'à ce que le propriétaire ait remédié à la situation (voir l'annexe G-1).

3.0.6.2 Services nouveaux ou mis à niveau

Le client doit s'assurer que le couloir nécessaire à l'installation ou à la mise à niveau d'une ligne aérienne sur sa propriété est dégagé de toute végétation.

3.0.6.3 Équipement appartenant à Hydro Ottawa

Le client est tenu de maintenir un dégagement approprié entre la végétation sur une propriété privée et l'équipement d'Hydro Ottawa, par exemple un conducteur de branchement secondaire, un poteau ou tout équipement sur socle.

Hydro Ottawa élague ou enlève toute végétation à proximité de son équipement de distribution si elle estime que celle-ci nuit ou nuira à la fiabilité de l'équipement de distribution ou du réseau d'électricité ou qu'elle présente un risque pour la sécurité électrique. L'entreprise ne peut être tenue responsable en cas de dommages à la végétation, au mât de branchement ou aux surfaces extérieures découlant de l'élagage ou de l'enlèvement de végétaux. Il incombe au propriétaire des lieux de veiller à la santé et à l'apparence de ses arbres.

La brochure d'Hydro Ottawa intitulée *Planter un arbre – Quelques conseils* et les spécifications techniques UTS0038 concernant le dégagement requis pour l'équipement sur socle donne des informations sur la plantation et la protection des végétaux à proximité de l'équipement d'Hydro Ottawa. Ces deux documents sont disponibles sur le site Web d'Hydro Ottawa à hydroottawa.com/plantationdarbres et à hydroottawa.com/specifications-conception-residentiel respectivement.

3.0.7 Protection de l'équipement

Le propriétaire des lieux doit en tout temps protéger l'équipement d'Hydro Ottawa contre tout dommage et maintenir le dégagement requis lorsqu'il entretient, répare ou modifie sa propriété ou les structures et la végétation qui s'y trouvent.

3.0.8 Remise en état des lieux

S'il faut réparer un conducteur de branchement situé sur la propriété du client et qu'Hydro Ottawa est responsable de la réparation, elle remet le site en état en utilisant du sable, du gravier ou de la terre. Il incombe au client de remettre en état et de remplacer la végétation (p. ex. les arbustes, les arbres, la pelouse et le jardin), les surfaces dures, les obstacles (p. ex. une terrasse, une clôture, un patio, une remise, une piscine ou une structure de jeux), les fondations et le branchement de services publics peu profonds comme le téléphone et la câblodistribution ou encore un système d'arrosage endommagé pendant la réparation.

Concernant les voies d'accès et les trottoirs de nouveaux lotissements, il incombe au promoteur de creuser la tranchée commune et de garantir à la municipalité qu'il remettra en état la surface de l'emprise réservée. Conformément au *Règlement sur les voies d'accès privées* ou à tout autre règlement municipal similaire, chaque propriétaire est responsable de la remise en état de la partie de sa voie d'accès située au-delà de la surface garantie.

Au moment du débranchement, Hydro Ottawa enlève les améliorations et les biens meubles qu'elle a installés, notamment tout son équipement que le propriétaire lui demande d'enlever. Au choix du propriétaire : i) Hydro Ottawa répare tous les dommages et remet l'immeuble dans son état où il se trouvait avant l'installation de son propre équipement et d'autres améliorations rapidement ii) le propriétaire, au lieu d'exiger ou d'autoriser l'enlèvement de l'équipement d'Hydro Ottawa, peut permettre, à sa pleine discrétion, qu'il reste en place sans aucuns frais pour lui-même et que le titre de propriété de l'équipement lui soit transféré.

3.0.9 Exigences générales relatives au branchement secondaire souterrain

Pour un branchement secondaire souterrain, le client doit creuser la tranchée à un endroit approuvé par Hydro Ottawa et conforme à ses exigences relatives à l'installation des conducteurs de branchement et remettre les lieux en état. L'entreprise doit inspecter la tranchée avant le remblaiement ou la mise en place du béton. La longueur maximale du branchement secondaire à partir du point de branchement est de 30 mètres (100 pieds).

Si la conduite d'alimentation souterraine est placée contre le côté de l'immeuble, le socle du compteur doit se trouver à moins de 1,5 mètre (5 pieds) du coin de l'immeuble le plus près du point de branchement. Il faut porter une attention particulière au choix de l'emplacement du mât de branchement dans le cas des immeubles situés sur un terrain d'angle.

Le client est responsable des structures de soutènement dans son immeuble et de la sécurité physique du branchement souterrain sur la propriété desservie. Il doit notamment s'assurer qu'un joint d'étanchéité est installé au point de raccordement pour éviter toute fuite d'eau ou l'entrée d'animaux.

3.0.10 Exigences générales relatives au service général aérien

Si le mât de branchement est placé contre le côté de l'immeuble, le support de branchement, les isolateurs et le socle du compteur doivent se trouver à moins de 1,5 mètre (5 pieds) du coin de l'immeuble le plus près du point de branchement. Il faut porter une attention particulière au choix de l'emplacement du mât dans le cas des immeubles situés sur un terrain d'angle.

Le branchement ne doit pas être installé à un endroit propice à l'accumulation de glace sur les lignes aériennes ou sur le socle du compteur. Hydro Ottawa ne sera pas tenue d'enlever la glace ainsi formée ou d'effectuer les réparations requises en cas de dommages attribuables à la glace. Si l'appareillage de mesure aux fins de facturation est installé sur des sections propices à l'accumulation de glace, le client doit installer une protection appropriée (habituellement un plateau à glace) pour le protéger contre les chutes de glace. Le client est propriétaire et responsable des structures de soutènement dans son immeuble et doit assurer la sécurité physique du branchement aérien sur sa propriété. Il doit notamment s'assurer qu'un joint d'étanchéité est installé au point de branchement pour éviter toute fuite d'eau ou l'entrée d'animaux.

La longueur maximale du branchement secondaire à partir du point de raccordement aérien de 30 m (100 pi). En outre, le client peut être tenu de fournir un appui accru et de payer des frais pour la longueur excédentaire des fils.

3.0.11 Numéro d'immeuble

L'adresse municipale doit être visible en tout temps (même lorsque des travaux de construction sont en cours) à partir de la voie publique.

Elle doit être clairement indiquée sur chaque certificat d'autorisation de branchement délivré par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) ainsi que sur l'entente et le contrat de service d'Hydro Ottawa avant la mise sous tension du service électrique.

3.0.12 Branchement et débranchement par un tiers

Sauf quelques exceptions approuvées, aucune personne ni aucun entrepreneur en électricité non autorisé ne peut modifier l'équipement de distribution d'Hydro Ottawa, y compris les compteurs et les sceaux — reportez-vous aux spécifications

techniques GCS0008 — *Revenue Metering Specification* d'Hydro Ottawa. Les exceptions peuvent notamment consister à retirer le sceau installé par l'entreprise pour remplacer un fusible endommagé au point de branchement. Il ne faut pas modifier les sceaux installés par Hydro Ottawa pour les socles de compteurs et les portes et les panneaux des transformateurs d'instrumentation. Seul un entrepreneur agréé par Hydro Ottawa et expressément autorisé à brancher ou à débrancher un conducteur secondaire, des branchements distributeurs ou tout autre équipement de l'entreprise peut exécuter ces travaux. Si les travaux nécessitent une interruption du service ou l'enlèvement d'un compteur, l'entrepreneur ou l'électricien peut obtenir de l'Office de la sécurité des installations électriques un permis d'exécution des travaux et en informer Hydro Ottawa, qui prendra alors les mesures nécessaires pour la mise hors tension et la remise sous tension. Si l'entrepreneur ou l'électricien ne se conforme pas à ces règles, il sera tenu responsable de tout dommage ou de toute perte subie par Hydro Ottawa.

3.0.13 Piscines

Hydro Ottawa ne permet pas que des conducteurs électriques soient installés au-dessus d'une piscine. En outre, elle exige une distance minimale entre les lignes aériennes et l'équipement de piscine, par exemple une échelle, et entre les câbles souterrains et les parois internes d'une piscine. Avant d'aménager une nouvelle piscine, le propriétaire doit déplacer à ses frais tout conducteur électrique se trouvant directement au-dessus de l'emplacement de la piscine. Si le conducteur d'un branchement aérien se trouve au-dessus d'une piscine déjà installée, Hydro Ottawa fournit gratuitement au client jusqu'à 30 mètres (100 pieds) de câblage aérien pour le déplacer. Le client doit prendre en charge tous les autres frais supplémentaires. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les renseignements sur les piscines et les lignes électriques à hydroottawa.com/piscines.

Notre brochure **Piscines à proximité des fils électriques** est disponible à hydroottawa.com/piscines.

3.0.14 Courants porteurs en ligne

Le client ne doit pas utiliser le réseau électrique d'Hydro Ottawa au-delà du point de démarcation de propriété pour la communication par courants porteurs en ligne sans avoir obtenu une autorisation écrite de l'entreprise.

3.0.15 Dégagement à proximité des lignes aériennes

Seul un entrepreneur qualifié par Hydro Ottawa peut exercer une activité pour laquelle du personnel, de l'équipement ou des outils doivent se trouver à moins de 3 mètres (10 pieds) d'une ligne de distribution de tension primaire d'Hydro Ottawa. Cette condition est conforme à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, qui relève du ministère du Travail.

De plus, il est interdit d'aménager une structure permanente à l'intérieur de la « zone d'accès restreint » entourant une ligne aérienne de tension primaire. Cette zone est déterminée par la norme de dégagement (voir les spécifications techniques OLS0002) d'Hydro Ottawa. La « zone restreinte » s'étend sur un rayon de 5 mètres (16 pieds) autour d'un conducteur aérien de moyenne tension et sur 2 mètres (6 pieds 6 pouces) par rapport à une ligne verticale allant du conducteur au sol le long de la ligne sur poteaux. Cette norme de dégagement est conforme aux exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, qui relève du ministère du Travail, et du Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario, qui interdit formellement tous les travaux à moins de 3 mètres (10 pieds) (distance à laquelle s'ajoute l'espace à prévoir pour le mouvement de balancement latéral et vertical du conducteur) d'une ligne de tension primaire, soit un dégagement de 5 mètres (16 pieds) pour les travaux de construction et d'entretien ultérieur de l'immeuble. Le client peut être tenu de produire, à ses frais, un plan en coupe verticale montrant la façade proposée du bâtiment et comprenant tous les éléments architecturaux, en lien avec des lignes aériennes de moyenne tension. Hydro Ottawa examinera le plan en coupe verticale afin de déceler tout problème potentiel de dégagement. Pour obtenir plus de détails, reportez-vous à la publication *Construisez intelligemment – Construisez sécuritairement : Un guide sur le dégagement des lignes électriques aériennes* au hydroottawa.com/degagement.

Pour en savoir plus sur les exigences en matière de dégagement des lignes électriques aériennes, consultez la page hydroottawa.com/degagement.

3.0.16 Travaux sur l'équipement faisant partie intégrante du réseau

Hydro Ottawa se réserve le droit d'évaluer et d'approuver les agents d'entretien autorisés à exécuter des travaux sur l'équipement faisant partie intégrante de son réseau de distribution. À moins d'un accord entre Hydro Ottawa et le client, il incombe à ce dernier de prendre en charge les coûts liés aux modifications, aux réparations ou à l'entretien de son équipement.

3.0.17 Autres points de démarcation

Dans le cas d'un circuit d'acheminement des signaux de commande (p. ex. un câble de fibre optique) appartenant à Hydro Ottawa et se trouvant sur l'emprise d'une voie publique, le point de démarcation de propriété entre Hydro Ottawa et le client se trouve au point de branchement de l'équipement de terminaison du local électrique secondaire, ou à tout autre équipement de terminaison extérieur désigné sur les lieux.

En cas d'alimentation souterraine depuis une chambre de distribution secondaire, le point de démarcation de propriété entre Hydro Ottawa et le client est la chambre de câbles la plus près de la propriété du client.

3.0.18 Borne de recharge pour véhicule électrique

Hydro Ottawa encourage tout client souhaitant acheter et installer une borne de recharge pour véhicule électrique à d'abord consulter son site Web au hydroottawa.com/ve, où il trouvera les exigences de branchement ainsi qu'une foule de conseils utiles.

3.1 Secteur résidentiel

La présente section porte sur l'alimentation en électricité des clients résidentiels qui habitent dans une maison unifamiliale ou jumelée, un duplex, un triplex ou une maison en rangée.

Pour le service résidentiel, Hydro Ottawa offre généralement un courant monophasé de 120/240 V à 3 fils jusqu'à 600 A, qui peut être assujéti à des restrictions supplémentaires. Pour le service résidentiel nécessitant une alimentation supérieure et pour le courant

triphase, reportez-vous aux sections 3.2, « Service général (tension d'alimentation secondaire) », et 3.3, « Service général (tension d'alimentation primaire) ».

3.1.1 Point de démarcation

3.1.1.1 Branchement aérien

- a. Service secondaire : Dans le cas d'un branchement aérien secondaire dans le secteur résidentiel, le point de démarcation de propriété, d'entretien et d'exploitation entre Hydro Ottawa et le client est le premier point de contact avec l'immeuble ou le poteau. Le client est propriétaire et responsable des structures de soutènement (comme les poteaux et les canalisations) [document de référence ECG0003].
- b. Service primaire : Dans le cas d'un branchement aérien primaire, le point de démarcation de propriété, d'entretien et d'exploitation est le seul point de raccordement. Il s'agit généralement du premier dispositif de distribution et de sectionnement à la limite de la propriété ou le plus près de cette limite.

3.1.1.2 Branchement souterrain

- a. Service secondaire : Dans le cas d'un branchement souterrain secondaire, le point de démarcation de propriété, d'entretien et d'exploitation entre Hydro Ottawa et le client est le côté aval du premier dispositif appartenant au client, généralement le socle du compteur. Le client est propriétaire et responsable des structures de soutènement de l'équipement électrique se trouvant sur sa propriété. Si le client n'utilise pas un conducteur standard d'Hydro Ottawa, le point de démarcation de propriété est le point de raccordement du conducteur au réseau de distribution d'Hydro Ottawa (c.-à-d. le point de raccordement) [document de référence ECG0003].
- b. Service primaire : Dans le cas d'un branchement souterrain primaire, le point de démarcation de propriété, d'entretien et d'exploitation est le premier dispositif de distribution et de sectionnement à la limite de la propriété du client ou le plus près de cette limite. En ce qui a trait aux sections 3.1.2.3 ou 3.1.3.7, « Coût du branchement », les responsabilités financières des parties sont déterminées par

l'entente de servitude et toute autre entente d'entretien particulière conclues par Hydro Ottawa et le client.

3.1.1.3 Ententes historiques et particulières

Le point de démarcation de propriété peut différer de ceux mentionnés ci-dessus.

- Si le branchement a eu lieu avant la fusion des cinq services publics locaux de distribution d'électricité le 1^{er} novembre 2000, l'annexe I, « Points de démarcation de propriété entre le distributeur local et le client avant la fusion », s'applique.
- Si Hydro Ottawa et le client ont conclu une entente écrite à cet égard, le point de démarcation indiqué dans l'entente s'applique.
- Dans le cas d'un branchement souterrain secondaire dans le secteur résidentiel ne comportant pas un conducteur standard d'Hydro Ottawa, la ligne de démarcation de propriété demeure le point de raccordement.

3.1.2 Lotissement résidentiel alimenté par un branchement souterrain

La présente section porte sur l'alimentation en électricité d'un lotissement résidentiel en zone verte au moyen d'un branchement souterrain. On considère qu'il s'agit d'un lotissement en zone verte lorsque les propriétés à desservir ne sont pas situées à proximité d'un service secondaire ou que la puissance du service secondaire serait insuffisante. En pareil cas, il est parfois nécessaire de prolonger le réseau de distribution d'Hydro Ottawa. Pour avoir plus de détails, notamment sur le mesurage aux fins de facturation et l'inspection, reportez-vous aux spécifications techniques GCS0001 d'Hydro Ottawa.

Si la construction dans le lotissement doit se faire par phases, Hydro Ottawa évalue la possibilité de mettre en place une installation de distribution temporaire. Le cas échéant, une alimentation électrique normale d'appoint pourrait ne pas être disponible pendant une période pouvant atteindre un an. S'il s'agit d'un projet par phases étalé sur plusieurs années, Hydro Ottawa met en place une installation de distribution temporaire aux frais du promoteur.

3.1.2.1 Caractéristiques du branchement

Le branchement est souterrain pour les différentes propriétés faisant partie d'un lotissement résidentiel, mais pas nécessairement sur les routes en bordure du lotissement, où un branchement aérien peut être offert. En outre, la ligne électrique principale se trouvant à la limite du lotissement est aérienne. Dans la mesure du possible, la ligne principale peut être souterraine si le promoteur en fait la demande et prend en charge les coûts connexes. Pour en savoir plus, reportez-vous aux spécifications techniques GCS0001 d'Hydro Ottawa.

3.1.2.2 Renseignements sur le site

Avant de pouvoir déterminer les détails relatifs au service d'électricité, Hydro Ottawa doit obtenir du client les renseignements suivants :

- le nom du projet;
- les détails du service;
- le nombre de clients à desservir;
- un plan du lotissement à l'échelle montrant l'emplacement des immeubles par rapport aux limites de propriété existantes et proposées, aux autres immeubles, aux rues, aux entrées des rues et aux entrées de cour ainsi que par rapport à l'emplacement des autres services publics comme le gaz, le téléphone, l'eau, la câblodistribution et l'évacuation des eaux usées (égouts sanitaires et pluviaux, y compris les puisards);
- un plan de nivellement;
- un plan d'aménagement paysager;
- les coupes transversales des routes utilisées. Remarque : Les voies privées doivent être conformes aux spécifications techniques GCG0003;
- toute tranchée commune prévue pour trois ou quatre services. Remarque : Les tranchées communes à quatre services ne sont pas offertes pour les voies privées;
- le calendrier de construction proposé et les phases de construction;

- des renseignements sur le promoteur;
- un formulaire de résumé de charge dûment rempli pourrait être requis (voir l'annexe A).

Tous les dessins doivent être transmis à Hydro Ottawa par voie électronique dans un format de fichier approuvé et selon la procédure ECS0031 – *Digital Base Mapping Requirements for Electrical Servicing*.

3.1.2.3 Coût du branchement

Comme il faut prolonger ou améliorer le réseau de distribution pour fournir le service souterrain dans les lotissements résidentiels, le coût du branchement pour un lotissement est établi d'après l'évaluation économique (annexe B), qui prend en compte le crédit de base pour chaque propriété. L'offre de branchement d'Hydro Ottawa indique le coût du branchement et les options possibles.

Le coût du prolongement ou de l'amélioration est réduit, en totalité ou en partie, grâce à un crédit établi en fonction du futur revenu net d'Hydro Ottawa. L'horizon standard pour cette estimation est indiqué à l'annexe B, sous réserve de modifications selon le type de lotissement.

Ce coût est déterminé sans égard à la catégorie tarifaire utilisée pour la facturation (voir la section 2.6).

3.1.3 Maisons unifamiliales

La présente section porte sur l'alimentation en électricité des clients habitant dans une maison unifamiliale ou jumelée. Une maison unifamiliale est une structure permanente située sur une parcelle de terrain individuelle qui a été approuvée par le Service municipal du bâtiment en tant que logement pour un usage domestique et où habite un seul client.

3.1.3.1 Exigences relatives au service

- a. Hydro Ottawa conçoit les nouveaux lotissements résidentiels de manière à offrir à chaque habitation un service secondaire pour un courant monophasé de 120/240 V à 3 fils de 200 A. La puissance maximale du service est généralement limitée à un courant monophasé de 120/240 V à 3 fils de 400 A. En raison de contraintes techniques, un service secondaire pour un courant monophasé de plus de 400 A

n'est pas offert dans tous les secteurs. L'emplacement du point de branchement et du socle du compteur est déterminé en concertation avec Hydro Ottawa tant pour les services nouveaux que mis à niveau. Si cette exigence n'est pas respectée, Hydro Ottawa peut déplacer le branchement aux frais du client.

- b. Si le compteur utilisé aux fins de la facturation se trouve à l'intérieur d'une habitation, le client doit le replacer à l'extérieur de l'immeuble lorsqu'il répare ou met à niveau le branchement électrique, qu'il exécute des travaux sur les conducteurs de branchement dans le mât électrique ou qu'il déplace le point de branchement. Comme il est indiqué à la section 3.0.5, cette règle ne s'applique pas dans le cas des bâtiments patrimoniaux désignés. Pour en savoir plus, reportez-vous aux spécifications techniques GCS0008 – *Revenue Metering Specification* d'Hydro Ottawa.

3.1.3.2 Branchement aérien (lorsque les règlements municipaux le permettent)

Hydro Ottawa détermine le point de raccordement à partir duquel se fera l'alimentation en électricité ainsi que l'emplacement du mât.

Elle fournit jusqu'à 30 m (100 pi) de câblage aérien jusqu'au point de démarcation de propriété. Le client prend en charge le coût du branchement au-delà de cette distance. Dans certains cas, il pourrait être tenu de construire une ligne sur poteaux privée.

L'intensité maximale pour un branchement aérien secondaire est de 200 A. Au-delà de cette intensité, le branchement est souterrain.

3.1.3.3 Branchement souterrain (réseau de distribution aérien ou souterrain)

Hydro Ottawa détermine l'emplacement du socle du compteur.

Elle installe des conducteurs de branchement secondaires d'une longueur maximale de 30 m (100 pi), à savoir des conducteurs secondaires standard, en prenant en compte les caractéristiques de chutes de tension et de courant admissible.

3.1.3.4 Renseignements sur le site

Avant de pouvoir déterminer les détails relatifs au service d'électricité, Hydro Ottawa doit obtenir du client les renseignements suivants :

- un plan du site à l'échelle montrant l'emplacement des immeubles par rapport aux limites de propriété existantes et proposées, aux autres immeubles, aux rues, aux entrées de cour ainsi que par rapport à l'emplacement des autres services publics comme le gaz, le téléphone, l'eau et la câblodistribution;
 - Dans certaines situations, un plan de nivellement peut être exigé. Le plan du site d'un lotissement prévu doit être conforme au système normalisé de coordonnées cartographiques de la Ville d'Ottawa. Les données sont formatées selon la procédure d'Hydro Ottawa *Digital Base Mapping Requirements for Electrical Servicing* (ECS0031);
- l'adresse municipale;
- les renseignements sur le compte de facturation des clients (annexe D);
- la date de mise sous tension demandée;
- l'intensité de courant nécessaire;
- dans certains cas, le Formulaire de résumé de charge dûment rempli (voir l'annexe A).

3.1.3.5 Mesurage aux fins de facturation

Le client doit fournir et installer une embase de compteur conforme aux spécifications techniques GCS0008 – *Revenue Metering Specification* d'Hydro Ottawa.

3.1.3.6 Inspection

L'installation électrique dans l'immeuble et à l'extérieur jusqu'au point de démarcation doit être inspectée et approuvée par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE).

- Hydro Ottawa doit avoir obtenu une confirmation de l'OSIE attestant que l'installation a été inspectée, du point de démarcation jusqu'au premier dispositif dont le client est propriétaire, ainsi qu'un certificat d'autorisation de branchement attestant que l'installation a été approuvée avant la mise sous tension.
- Hydro Ottawa doit avoir inspecté et approuvé les composantes du branchement, jusqu'à l'embase du compteur inclusivement, avant la mise sous tension.

3.1.3.7 Coût du branchement

Reportez-vous à l'annexe G. Hydro Ottawa a défini un branchement de base pour les nouveaux clients résidentiels et en recouvre le coût grâce aux revenus générés au moyen des tarifs de distribution qui lui seront versés. Elle a déterminé le coût standard de l'installation d'un branchement.

Les clients résidentiels qui souhaitent obtenir un service intercalaire ou faire mettre à niveau le service doivent prendre en charge le coût des travaux civils entre le socle du compteur et le point de raccordement.

Hydro Ottawa fournit gratuitement un poteau de branchement ou un poteau de ligne à l'intérieur de l'emprise réservée aux clients résidentiels en milieu rural branchés au réseau aérien secondaire à l'emplacement convenu au départ. Il incombe au client de prendre en charge les coûts liés aux droits fonciers de tout tiers ainsi que toute autorisation relative à la gestion de la végétation connexe. L'installation de poteaux de branchement ou de ligne au-delà du premier doit faire l'objet d'une évaluation économique.

Ces coûts sont déterminés sans égard à la catégorie tarifaire utilisée pour la facturation (voir la section 2.6).

Reportez-vous à la section 2.1.4 pour les installations qui doivent être mises aux normes en vigueur. Le client qui fait la demande de branchement assume les coûts de la mise à niveau.

3.1.4 Maisons en rangée

La présente section porte sur l'alimentation en électricité des clients qui habitent dans une maison en rangée. Dans le cas des maisons en rangée superposées, reportez-vous à la section 3.2.

Chaque maison en rangée doit être occupée par un consommateur résidentiel et comporter un accès direct à l'extérieur au niveau du sol.

3.1.4.1 Renseignements sur le service

Chaque bloc de maisons en rangée est doté d'un branchement de courant monophasé de 120/240 V à 3 fils de 400 A au mur d'extrémité de l'immeuble, qui alimente un maximum de cinq (5) branchements de 100 A reliés à des compteurs regroupés.

- Si la distance est plus de 5 mètres (16 pieds), il faut installer un centre de mesurage pour une charge totale d'au plus 400 A, ou des dispositifs à compteurs multiples supplémentaires. La puissance doit être justifiée au moyen d'un résumé de charge conforme aux exigences du Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario.
- Si le compteur utilisé aux fins de la facturation se trouve dans une maison en rangée, le client doit le replacer à l'extérieur de l'immeuble lorsqu'il répare, met à niveau ou déplace le point de branchement ou qu'il exécute des travaux sur son point de branchement qui nécessitent un permis de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE).
- Le client doit conclure avec Hydro Ottawa une entente d'entretien, qui est régie par les modalités de conception et d'installation du réseau de distribution et du service d'électricité.
- Le client est responsable de tous les travaux de génie civil nécessaires à la mise en place de l'équipement du réseau de distribution d'Hydro Ottawa.
- Si le lotissement comprend un seul bloc de maisons en rangée et que l'intensité ne dépasse pas 400 A, le conducteur de raccordement au réseau de distribution peut être aérien si c'est possible et autorisé dans le secteur. Dans tous les autres cas, il est souterrain.
- Dans certaines situations, Hydro Ottawa pourrait offrir des branchements de courant monophasé à 120/240 V à 3 fils de 200 A reliés à des compteurs regroupés. Communiquez avec l'entreprise pour vous renseigner sur l'admissibilité à ce type de branchement et sur la disponibilité de celui-ci avant la construction.

3.1.4.2 Renseignements sur le site

Avant de pouvoir déterminer les détails relatifs au service d'électricité, Hydro Ottawa doit obtenir du client les éléments suivants :

- un plan du site et de nivellement à l'échelle montrant l'emplacement des immeubles par rapport aux limites de propriété existantes et proposées aux autres immeubles, aux rues et aux entrées de cour et à par rapport à l'emplacement des autres services publics comme le gaz, le téléphone, l'eau et la câblodistribution;

- Le plan du site d'un lotissement prévu doit être conforme au système normalisé de coordonnées cartographiques de la Ville d'Ottawa. Les données sont formatées selon la procédure d'Hydro Ottawa *Digital Base Mapping Requirements for Electrical Servicing* (ECS0031).
- l'adresse municipale;
- les renseignements sur le compte de facturation des clients (annexe D);
- un plan de référence officiel établi par un arpenteur;
- un plan des services municipaux montrant l'emplacement des conduites d'eau et d'égout;
- un plan d'ensemble montrant le nombre de logements et la taille des branchements requis;
- le Formulaire de résumé de charge dûment rempli (annexe A);
- la date de mise sous tension demandée.

Tous les dessins doivent être fournis par courriel dans un format approuvé par Hydro Ottawa.

3.1.4.3 Mesurage aux fins de facturation

Le client doit fournir et installer une embase de compteur approuvée par Hydro Ottawa conforme aux spécifications techniques GCS0008 – *Revenue Metering Specification* de l'entreprise.

3.1.4.4 Inspection

Hydro Ottawa doit avoir obtenu un certificat d'autorisation de branchement de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) attestant que l'installation électrique dans l'immeuble et à l'extérieur jusqu'au point de démarcation a été inspectée qu'elle a été approuvée avant la mise sous tension de chaque branchement.

3.1.4.5 Coût du branchement

Le coût du branchement est établi selon une méthode similaire à celle utilisée pour le branchement des maisons unifamiliales conformément à la section 3.1.3.7. Ce coût est

déterminé sans égard à la catégorie tarifaire utilisée pour la facturation de la consommation d'électricité (voir la section 2.6).

Reportez-vous à la section 2.1.4 pour les installations qui doivent être mises aux normes en vigueur. Le client qui fait la demande de branchement assume les coûts de la mise à niveau.

3.2 Service général (tension d'alimentation secondaire)

La présente section porte sur l'alimentation en électricité des petits immeubles d'appartements, des complexes denses d'appartements en copropriété ainsi que de petits lotissements commerciaux, agricoles, industriels et institutionnels et des panneaux-réclames alimentés à partir de l'emprise réservée ou d'un emplacement grevé par une servitude en faveur d'Hydro Ottawa. Elle ne s'applique pas aux services résidentiels (voir les sections 3.1 et 4). Les services de grande puissance peuvent nécessiter une tension d'alimentation primaire (voir la section 3.3).

3.2.1 Point de démarcation

Le point de démarcation de propriété de l'équipement électrique entre Hydro Ottawa et le client varie selon la configuration du branchement aérien ou souterrain (voir le dessin technique ECG0001), à moins qu'ils n'aient conclu une entente écrite à cet égard. Le client est propriétaire du branchement jusqu'au point de démarcation et doit en assurer l'entretien et il est responsable des structures de soutènement de l'équipement électrique se trouvant sur sa propriété. En ce qui a trait à la section 3.2.6, les ententes de servitude et toute autre entente d'entretien particulière conclues entre Hydro Ottawa et le client déterminent les responsabilités financières des parties. Les entreprises de services publics, le gouvernement et leurs organismes bénéficiant d'un service général à l'intérieur de l'emprise réservée sont propriétaires de leur service jusqu'au point de raccordement désigné par Hydro Ottawa et doivent en assurer l'entretien.

En cas de branchement souterrain au réseau secondaire depuis une chambre de distribution secondaire, le point de raccordement est la chambre de câbles la plus près de la chambre de distribution secondaire.

En l'absence d'une entente écrite, l'annexe I, « Points de démarcation de propriété entre le distributeur local et le client avant la fusion », s'applique.

3.2.2 Exigences relatives au branchement

Hydro Ottawa détermine la tension de service en fonction de l'emplacement de la propriété à desservir, parmi les options suivantes :

- service aérien, courant monophasé de 120/240 V à 3 fils jusqu'à 200 A (sous réserve des règlements municipaux) ou service souterrain;
- dans les secteurs désignés, service souterrain, courant monophasé de 120/240 V à 3 fils de 800 A;
- service souterrain, courant triphasé de 120/208 V à 4 fils en étoile avec mise à la terre jusqu'à 800 A;
- dans les secteurs désignés, service aérien ou souterrain, courant triphasé de 347/600 V à 4 fils en étoile avec mise à la terre jusqu'à 200 A;
- dans les secteurs désignés du « centre-ville », service souterrain, courant triphasé de 347/600 V à 4 fils en étoile avec mise à la terre de 400 A (sous réserve de la disponibilité).

Hydro Ottawa fournit un branchement pour chaque immeuble à desservir. Si plus d'un branchement est installé sur un immeuble et que l'un d'entre eux doit être mis à niveau, le branchement mis à niveau remplacera tous ceux déjà en place.

Les services commerciaux pour les tours de services publics (p. ex. les tours de téléphonie cellulaire) peuvent bénéficier d'un service de puissance minimale. Reportez-vous aux spécifications techniques GCS0008 – *Revenue Metering Specification* d'Hydro Ottawa.

Hydro Ottawa n'offre plus de service secondaire pour un courant triphasé de 600 V en triangle à 3 fils. Si un client exécute des travaux ou des réparations sur un branchement de 600 V en triangle existant qui nécessitent un permis de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE), Hydro Ottawa lui offrira un courant triphasé de 347/600 V à 4 fils avec mise à la terre conformément au résumé de charge fourni par le client. Aux fins d'établissement du coût, le remplacement d'un courant triphasé de 600 V en triangle à 3 fils

par un courant triphasé de 347/600 V à 4 fils avec mise à la terre est considéré comme une mise à niveau selon la méthode de calcul figurant à l'annexe G.

Hydro Ottawa détermine l'emplacement du point de branchement sur la propriété et sur les lieux.

3.2.3 Renseignements sur le site

Avant de pouvoir déterminer les détails relatifs au service d'électricité, Hydro Ottawa doit obtenir du client les renseignements suivants :

- un plan de nivellement et un plan du site à l'échelle montrant l'emplacement des immeubles par rapport aux limites de propriété existantes et proposées, aux autres immeubles, aux rues et aux entrées de cour ainsi que par rapport à l'emplacement des autres services publics comme le gaz, le téléphone, l'eau et la câblodistribution;
- l'adresse municipale;
- les renseignements sur le compte de facturation des clients (annexe D);
- la date de mise sous tension demandée;
- l'intensité;
- la tension souhaitée;
- l'emplacement souhaité pour le point de branchement;
- l'estimation de la demande initiale et de la demande maximale à terme en kilowatts;
- un schéma unifilaire montrant l'appareillage de mesure aux fins de facturation et une liste de toutes les charges importantes, par exemple pour l'éclairage, les moteurs, les systèmes de climatisation et de chauffage et les machines à souder;
- dans certains cas, le Formulaire de résumé de charge dûment rempli (voir l'annexe A);
- s'il faut installer un local de service électrique, un plan à l'échelle montrant l'emplacement de ce local et l'appareillage de mesure aux fins de facturation.

Tous les dessins doivent être transmis à Hydro Ottawa par voie électronique dans un format de fichier approuvé et selon la procédure ECS0031 – *Digital Base Mapping Requirements for Electrical Servicing*.

3.2.4 Mesurage aux fins de facturation

Le client doit fournir et installer une embase de compteur conforme aux spécifications techniques GCS0008 – *Revenue Metering Specification* d'Hydro Ottawa.

3.2.5 Inspection

L'installation électrique dans l'immeuble et à l'extérieur jusqu'au point de démarcation de propriété doit être inspectée et approuvée par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE).

- Hydro Ottawa doit avoir obtenu de l'OSIE un certificat d'autorisation de branchement attestant que l'installation a été inspectée et que l'approbation a été confirmée avant la mise sous tension.
- Hydro Ottawa doit avoir inspecté et approuvé les composantes du branchement, jusqu'à l'embase du compteur inclusivement, avant la mise sous tension.

3.2.6 Coût du branchement

La méthode à utiliser afin de déterminer la contribution financière du client pour le branchement est énoncée à l'annexe G. Le client prend en charge tous les travaux d'électricité et de génie civil nécessaires afin d'assurer le service jusqu'au point de raccordement ainsi que le coût de raccordement. En cas de prolongement ou d'amélioration du réseau, le coût réel est recouvré auprès du client sous la forme d'un crédit établi en vertu du revenu futur tiré du service au moyen d'une évaluation économique (voir l'annexe B) qui utilise les informations sur la catégorie tarifaire pour prévoir le coût d'exploitation.

Reportez-vous à la section 2.1.4 pour les installations qui doivent être mises aux normes en vigueur. Le client qui fait la demande de branchement assume les coûts de la mise à niveau.

3.3 Service général (tension d'alimentation primaire)

La présente section porte sur l'alimentation en électricité des immeubles d'appartements ainsi que des lotissements commerciaux, agricoles, industriels et institutionnels qui nécessitent un service de tension primaire comme il est expliqué à l'annexe F.

Hydro Ottawa détermine seule si une chambre de transformation ou un transformateur sur socle est nécessaire. Le client n'a pas à être informé à cet égard à moins qu'Hydro Ottawa n'ait été consultée. L'entreprise n'installe aucune structure comportant plus d'un poteau pour soutenir les transformateurs. Lorsqu'il faut mettre à niveau une structure, Hydro Ottawa doit débrancher et enlever son équipement ou elle peut vendre la structure, modifier le point de démarcation et peut-être demeurer propriétaire des transformateurs à sa discrétion.

3.3.1 Point de démarcation

Avant la fusion des cinq services publics locaux de distribution d'électricité le 1^{er} novembre 2000, le point de démarcation de propriété entre Hydro Ottawa et le client variait en fonction de la configuration du branchement aérien ou souterrain. Dans le cas de tout service général primaire qui existait avant la fusion, le point de démarcation demeure le même qu'à l'origine.

Depuis le 1^{er} novembre 2000, pour tout service général fourni au moyen d'un branchement primaire standard, le point de démarcation de propriété est indiqué dans les dessins techniques ECG0005 et ECG0009. Le client est propriétaire et responsable des structures de soutènement de l'équipement électrique sur sa propriété à moins qu'il n'ait conclu une entente écrite à cet égard avec Hydro Ottawa. Les clients abonnés au service général au moyen d'un réseau de distribution primaire complexe peuvent consulter Hydro Ottawa pour connaître le point de démarcation de propriété. Le dessin technique ECG0005 illustre un cas type d'installation où le client est propriétaire de l'équipement.

Le client est propriétaire du branchement jusqu'au point de démarcation de propriété et il en assure l'entretien (voir les documents ECG0005 et ECG0009). Pour sa part, Hydro Ottawa est propriétaire du branchement électrique primaire en amont du point de démarcation de propriété et elle en assure l'entretien. Comme il est indiqué à la section 1.7, Hydro Ottawa est l'agent d'exploitation d'un équipement particulier du client, sauf indication contraire par

écrit. En ce qui a trait à la section 3.3.6, les ententes de servitude et toute autre entente d'entretien particulière conclues entre Hydro Ottawa et le client déterminent les responsabilités financières des parties. Le client est propriétaire des ouvrages civils, des bornes de protection, du système de mise à la terre et de l'équipement auxiliaire (p. ex. clôture, système de ventilation et systèmes à 120 V comme l'éclairage et les prises) situés sur sa propriété, à moins qu'il n'ait conclu avec Hydro Ottawa une entente écrite prévoyant des dispositions contraires.

Hydro Ottawa assure le contrôle opérationnel du dispositif de sectionnement du service primaire qui appartient au client et qu'elle a elle-même désigné.

3.3.2 Exigences relatives au branchement

- Hydro Ottawa détermine la tension en fonction de l'emplacement conformément à la section 2.4.5.
- Dans la mesure du possible, Hydro Ottawa fournit à ses clients jusqu'à deux branchements secondaires souterrains directement à partir d'un transformateur lui appartenant pour alimenter une seule propriété. Ces branchements peuvent servir à des fins de charge ou de production par une ressource énergétique distribuée. Il incombe au propriétaire des lieux de gérer tous les changements de capacité et les interruptions de courant programmées avec les utilisateurs sur la propriété à moins qu'il n'ait conclu avec Hydro Ottawa une entente écrite prévoyant des dispositions contraires. Le propriétaire doit aussi fournir à l'entreprise un document écrit attestant qu'il accepte toutes les demandes de modification du service et le coût connexe se rapportant à sa propriété. S'il y a plus de deux branchements directs à partir du transformateur, il faut prévoir un centre de mesurage et de distribution secondaire commun.
- Si la construction dans le lotissement doit se faire par phases, Hydro Ottawa évalue la possibilité de mettre en place une installation de distribution temporaire. Le cas échéant, une alimentation électrique normale d'appoint pourrait ne pas être disponible pendant une période pouvant atteindre un an. S'il s'agit d'un projet par phases étalé sur plusieurs années, Hydro Ottawa mettra en place une installation de distribution temporaire aux frais du promoteur.

3.3.3 Renseignements sur le site

Avant de préparer la conception d'un service sur une propriété à desservir, Hydro Ottawa doit obtenir du client les renseignements suivants :

- un plan de nivellement et un plan du site à l'échelle montrant l'emplacement des immeubles par rapport aux limites de propriété existantes et proposées aux autres immeubles, aux rues, aux entrées de cour ainsi que par rapport à l'emplacement des autres services publics comme le gaz, le téléphone, l'eau et la câblodistribution. Le plan du site d'un lotissement prévu doit être conforme au système normalisé de coordonnées cartographiques de la Ville d'Ottawa;
- l'adresse municipale;
- les renseignements sur le compte de facturation des clients (annexe D);
- la date de mise sous tension demandée;
- l'intensité;
- la tension souhaitée;
- l'emplacement souhaité pour le point de branchement;
- l'estimation de la demande initiale et de la demande maximale à terme en kilowatts;
- un schéma unifilaire montrant l'appareillage de mesure aux fins de facturation et une liste de toutes les charges importantes, par exemple pour l'éclairage, les moteurs, les systèmes de climatisation et de chauffage et les machines à souder;
- dans certains cas, le Formulaire de résumé de charge dûment rempli (voir l'annexe A) et les charges doivent respecter les limites prévues (voir l'annexe F);
- si un local de service électrique doit être installé, un plan à l'échelle montrant l'emplacement de ce local et l'appareillage de mesure.

Tous les dessins doivent être transmis à Hydro Ottawa par voie électronique dans un format de fichier approuvé et selon la procédure ECS0031 – *Digital Base Mapping Requirements for Electrical Servicing*.

3.3.4 Mesurage aux fins de facturation

Le client fournit l'appareillage de mesure aux fins de facturation conformément aux spécifications techniques GCS0008 – *Revenue Metering Specification*.

3.3.5 Inspection

- L'installation électrique dans l'immeuble et à l'extérieur jusqu'au point de démarcation de propriété doit être inspectée et approuvée par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE). Hydro Ottawa doit avoir obtenu une confirmation de l'OSIE attestant que l'installation a été inspectée comme il se doit avant la mise sous tension.
- Hydro Ottawa doit avoir inspecté et approuvé les composantes du branchement, jusqu'à l'embase du compteur inclusivement, avant la mise sous tension.

3.3.6 Coût du branchement

Le promoteur prend en charge tous les travaux d'électricité et de génie civil entre le point de raccordement et le point de démarcation de propriété de l'équipement électrique dont il sera le seul bénéficiaire au cours de la période d'horizon de branchement du client. De plus, conformément à l'annexe B, le promoteur contribue au coût réel du prolongement du réseau nécessaire pour assurer le service au point de raccordement du lotissement ainsi que le coût de mise à niveau du réseau sur la base de la charge diversifiée.

Le coût du prolongement est réduit, en totalité ou en partie, grâce à un crédit établi en fonction du futur revenu net d'Hydro Ottawa. L'horizon standard pour cette estimation est de quinze (15) ans de consommation de la charge sous réserve de modifications selon le type de lotissement.

La charge utilisée pour calculer le crédit doit être fondée sur une demande diversifiée type, la puissance du branchement ou les projections de charge détaillées fournies par le client. Une entente avec le client pourrait être exigée pour garantir le calendrier de charge détaillé (c.-à-d. quand les branchements seront faits et quand l'électricité sera consommée) pour le lotissement. Conformément au Code des réseaux de distribution, cette entente doit être révisée après cinq (5) ans et la garantie est alors réduite en fonction de la charge réelle. On

réduit le dépôt si le calendrier de charge se déroule conformément à la section 3.2.23 du Code.

Ce coût est déterminé sans égard à la catégorie tarifaire utilisée pour la facturation (voir la section 2.6).

Reportez-vous à la section 2.1.4 pour les installations qui doivent être mises aux normes en vigueur. Le client qui fait la demande de branchement assume les coûts de la mise à niveau.

3.3.7 Inspection et entretien de l'équipement primaire en service

Tout client abonné à un service d'électricité primaire doit inspecter l'équipement et en assurer l'entretien conformément à la procédure VIS0001 d'Hydro Ottawa. Dans le cas de l'équipement primaire du client qui est directement branché au réseau de distribution d'Hydro Ottawa, le client ou son entrepreneur-électricien compétent doit communiquer à Hydro Ottawa ses résultats d'entretien et d'essais après chaque mise hors tension pour entretien.

3.4 Ressource énergétique distribuée

La présente section s'applique à toute ressource énergétique distribuée.

Les installations sont classées par catégories selon leur puissance conformément au Code des réseaux de distribution de la Commission de l'énergie de l'Ontario.

Hydro Ottawa exige que tout client souhaitant brancher sa ressource énergétique distribuée à son réseau de distribution conclue une entente de branchement, conformément au Code des réseaux de distribution de la Commission de l'énergie de l'Ontario et aux Conditions de service d'Hydro Ottawa.

Chaque client participant au Programme de tarifs de rachat garantis (TRG) pour la production d'énergie renouvelable doit souscrire à une assurance et la maintenir en vigueur conformément à l'entente qu'il a conclue avec Hydro Ottawa.

On encourage chaque client participant au Programme de TRG pour les micro-projets (microTRG) à maintenir en vigueur une assurance.

Le branchement d'une installation de production décentralisée d'énergie est offert lorsqu'il est techniquement faisable. Les responsabilités d'Hydro Ottawa et du client en ce qui a trait au partage des coûts pour le branchement et les dispositifs de protection connexes visant à assurer la sécurité du public, des employés et du réseau doivent être conformes au Code des réseaux de distribution. Les exigences techniques pour les installations de production décentralisée d'énergie sont énoncées dans les lignes directrices techniques ECG0006 — *Embedded Generation Connection Guideline* et les spécifications techniques GCS0008 — *Revenue Metering Specification* d'Hydro Ottawa. De plus, l'entreprise et l'autoproducteur ayant reçu une offre de branchement doivent conclure une Entente d'exploitation et de service. Hydro Ottawa doit également conclure une entente sur le coût du branchement avec le client conformément au Code des réseaux de distribution de la Commission de l'énergie de l'Ontario avant de brancher directement ou indirectement au réseau la propriété du client. Il incombe au propriétaire des lieux de gérer tous les changements de capacité et les interruptions de service programmées avec les utilisateurs sur la propriété.

Les exigences administratives et techniques sont énoncées dans les sections 6.2.5 à 6.2.30 du Code des réseaux de distribution, qui est affiché dans le site Web de la Commission de l'énergie de l'Ontario à ontarioenergyboard.ca.

Pour obtenir des détails sur le programme, connaître les spécifications techniques de construction ou télécharger un formulaire de demande de branchement d'une ressource énergétique distribuée, allez à la page de la production d'électricité au moyen de ressources énergétiques décentralisées à hydroottawa.com/production.

Le client doit se tenir au courant des règles, règlements, normes, politiques et procédures régissant les ressources énergétiques distribuées. Il lui revient de choisir l'équipement, pour autant que celui-ci soit accepté par l'OSIE et que ses caractéristiques techniques soient conformes aux normes des services publics. Hydro Ottawa recommande de prendre en compte la durabilité, la fiabilité, la pérennité et la facilité d'entretien de l'équipement pendant la vie utile de la ressource énergétique distribuée ou la période de validité du contrat. Elle débranche du réseau toute installation qui perturbe son fonctionnement jusqu'à ce que les problèmes aient été résolus et que l'installation ait été remise en service. Si un client envisage de remplacer, d'enlever ou de modifier un équipement ou un réglage, il doit au préalable informer Hydro Ottawa et obtenir son autorisation écrite. L'entreprise répond au client en précisant s'il est nécessaire d'évaluer les répercussions du

branchement. Tous les frais associés à ces exigences supplémentaires incombent au client selon le principe de recouvrement des coûts (voir l'annexe G).

Hydro Ottawa a établi des exigences techniques concernant l'intégration adéquate des ressources énergétiques distribuées (y compris le déplacement de charge ou le mesurage net) et autres installations de stockage d'énergie au réseau ou à la charge de l'hôte. À titre d'exemple, l'une de ces exigences consiste à mettre automatiquement hors tension cet équipement sur le réseau de distribution d'Hydro Ottawa lorsque le système électrique du client ou le réseau de distribution de l'entreprise présente des caractéristiques d'exploitation inacceptables ou des anomalies. Si un client prévoit de se doter d'une installation qui se branche directement ou indirectement au réseau de distribution d'Hydro Ottawa, il doit communiquer avec l'entreprise pour obtenir des détails sur les exigences techniques précises et le processus de branchement à l'étape de planification bien avant la date proposée d'installation proposée.

3.4.1 Mesurage net

Si un client d'Hydro Ottawa satisfait aux critères d'admissibilité énoncés dans le *Règlement de l'Ontario 541/05 – Net Metering*, il peut demander à participer au mesurage net. Cette option est offerte selon le principe du premier arrivé, premier servi jusqu'à ce que l'on atteigne la capacité de production des ressources énergétiques distribuées sur le territoire desservi par Hydro Ottawa en vertu de son permis, conformément à la section 6.7.2 du Code des réseaux de distribution. La facturation est établie en conformité avec le *Règlement de l'Ontario 541/05*. Pour obtenir plus de détails, les clients qui souhaitent participer au programme de mesurage net peuvent consulter la page hydroottawa.com/mesuragenet.

3.4.2 Frais de traitement d'une demande de branchement d'une ressource énergétique distribuée

Avant de mettre en place ou de modifier une ressource énergétique distribuée, le client a tout intérêt à demander une consultation initiale offerte gratuitement par Hydro Ottawa. Le client et l'entreprise pourront ainsi se familiariser avec le projet proposé, cerner les problèmes éventuels et discuter de la marche à suivre.

Après avoir reçu du client le formulaire B, les schémas unifilaires et le paiement des droits requis, Hydro Ottawa effectue une évaluation des répercussions du branchement (ERB).

Les frais exigés pour ce service varient selon le type et la puissance de la ressource énergétique distribuée (voir l'annexe G).

Si Hydro Ottawa doit consulter une autorité responsable du réseau en amont, par exemple Hydro One Networks inc. ou la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité, ou lui demander d'exécuter des travaux, elle le fera au nom du client en temps opportun. En pareil cas, l'entreprise informe le client de tous les frais que peut exiger l'autorité et elle sert d'intermédiaire, sans frais supplémentaires, entre le client et cette dernière pour les paiements ou les remboursements.

Une fois connues toutes les exigences relatives au branchement de la ressource énergétique distribuée au réseau, Hydro Ottawa remet au client une Entente d'installation et de service ainsi qu'une Entente sur le coût de branchement. Dès que ces ententes ont été conclues et que les frais de branchement ont été versés, le projet peut passer à l'étape du branchement. À l'achèvement des travaux, Hydro Ottawa rembourse au client tout crédit restant ou lui réclame le solde dû selon le cas.

En plus des frais directs payables à Hydro Ottawa, tous les frais immédiats et futurs engagés par Hydro Ottawa relativement au branchement de la ressource énergétique distribuée au réseau de distribution, notamment l'ensemble des taxes, impôts et surcharges applicables, seront facturés au client.

Toute révision d'une évaluation des répercussions du branchement peut entraîner des frais (voir l'annexe G).

3.5 Participant au marché de l'autoproduction

Reportez-vous au Code des réseaux de distribution.

3.6 Autodistributeur

Reportez-vous au Code des réseaux de distribution.

3.7 Services non mesurés

On entend par « charge non mesurée », la charge qu'Hydro Ottawa facture en fonction de la consommation estimative et du profil de charge du client. Hydro Ottawa a le droit exclusif de déterminer si une charge sera considérée comme non mesurée.

Cette pratique s'applique aux installations de faible charge situées à l'intérieur de l'emprise réservée, à savoir l'infrastructure de production publique, les autres entreprises de services publics autorisées par la voirie à avoir accès à leur infrastructure, les organismes gouvernementaux et les événements communautaires temporaires. Au nombre des charges non mesurées habituelles, mentionnons l'éclairage de rue, les feux de circulation, l'alimentation de l'équipement de communication, les abribus, les signaux de passage à niveau et les cabines téléphoniques. Il n'est généralement pas nécessaire de prolonger ou d'améliorer le réseau pour brancher ces équipements. Si un prolongement ou une amélioration est nécessaire pour un service non mesuré, le coût des travaux est déterminé selon l'évaluation économique (voir l'annexe B). Autrement, reportez-vous à l'annexe G pour connaître la méthode de détermination des frais applicables et communiquez avec le Bureau de service d'Hydro Ottawa (voir la section 1.5) pour obtenir un devis.

Lorsqu'un client admissible à un service non mesuré se prévaut de cette option, Hydro Ottawa peut décider de mesurer la charge à n'importe quel moment et pendant n'importe quelle période aux frais du client, par exemple pour vérifier ou étudier la consommation habituelle (quantité ou profil). De plus, à la demande d'Hydro Ottawa, le client ou le consommateur doit effectuer à ses propres frais une étude du profil de sa consommation d'électricité en faisant appel à un laboratoire certifié approuvé par Hydro Ottawa ou en installant sur son équipement un appareillage de mesure acceptable. Les résultats provisoires et le rapport final de l'étude doivent être fournis à Hydro Ottawa dans un format adéquat et un délai acceptable. Les consommateurs dont la charge n'est pas mesurée ne peuvent permettre à d'autres consommateurs d'utiliser leur électricité non mesurée fournie par le réseau sans avoir obtenu au préalable une autorisation écrite d'Hydro Ottawa. Pour en savoir plus, reportez-vous aux spécifications techniques ECS0023 — *Un-Metered Service Conditions, Connections & Upgrades* et ECS0025 — *Outage Protocol for Un-Metered Services* d'Hydro Ottawa. Reportez-vous au dessin technique ECG0003 pour obtenir des détails sur les points de démarcation de propriété.

Aucun client dont la charge est mesurée ou non ne peut distribuer de l'électricité à un autre client dont la charge n'est pas mesurée sans l'accord écrit de la Commission de l'énergie de l'Ontario.

En se prévalant du service non mesuré, le client autorise par le fait même Hydro Ottawa à publier des détails sur sa charge ainsi que des données sur sa consommation et sa demande ou à les communiquer, notamment à des entreprises de services publics, à des associations de l'industrie de l'électricité, à des groupes d'intérêt ainsi qu'aux organismes de réglementation dont relève l'entreprise ou lorsque la loi l'exige. Toutefois, à moins d'y être contrainte par la loi ou d'avoir obtenu le consentement écrit du client ou du consommateur, Hydro Ottawa veille à ce que son identité demeure confidentielle. Sauf indication contraire, ces dispositions ne s'appliquent pas aux services mesurés.

Hydro Ottawa n'offre plus de dispositifs d'éclairage Sentinelle. Si un client demande des modifications à ce type de dispositif d'éclairage ou des travaux majeurs sur des poteaux qui en sont munis, Hydro Ottawa enlève le dispositif ou en transfère la propriété au client, qui doit alors prendre en charge tout mesurage requis aux fins de facturation.

3.8 Services temporaires

La présente section porte sur l'alimentation en électricité temporaire planifiée, qui est définie à la section 4.0.

Il n'est pas permis d'alimenter des locaux temporaires, par exemple des salles de classe mobiles.

Le client doit prendre en charge tous les coûts liés à un service temporaire et à la location de transformateurs, à moins qu'un service temporaire de base soit offert. Par « service temporaire de base », on entend un service pour un courant monophasé de 120/240 V à 3 fils jusqu'à 200 A dont le branchement est situé le long d'une ligne de distribution existante et qui possède la capacité de transformation requise.

Hydro Ottawa peut, à sa discrétion, offrir plusieurs services temporaires à une propriété en construction. Une fois que le service permanent de chaque immeuble est mis sous tension, le constructeur doit enlever le service temporaire de cet immeuble dans les cinq (5) jours ouvrables.

Pour faciliter le réaménagement d'une propriété, Hydro Ottawa peut fournir un service temporaire distinct conjointement au service électrique existant, à condition que ce ne soit pas dans le même immeuble. Au-delà d'un an, Hydro Ottawa doit déterminer si elle prolonge le service temporaire en se fondant notamment sur le plan de réaménagement électrique du client et la taille de la propriété visée.

Les clients qui procèdent à l'installation et à l'entretien de l'équipement de charge sont aussi responsables de l'installation et de l'entretien des conducteurs de branchement du point de raccordement à la charge.

Si, pour une raison quelconque, Hydro Ottawa déplace un point de raccordement, elle communique avec le client pour l'informer de la nécessité de prolonger les conducteurs jusqu'au nouveau point de raccordement. Ce prolongement se fait aux frais du client.

Pour en savoir plus sur le service secondaire temporaire, reportez-vous aux spécifications techniques GCS0008 afin de prendre connaissance des exigences fonctionnelles pour les piédestaux avec compteur.

Si des employés, un entrepreneur ou un sous-traitant (p. ex. un ponceur de parquets ou un polisseur de terrazzo) s'alimentent en amont du compteur ou font sauter un fusible, le service à l'installation ou au bâtiment doit être coupé immédiatement.

3.8.1 Exigences relatives au branchement

- a. Hydro Ottawa établit la tension du service en fonction de l'emplacement de l'immeuble ou du chantier parmi les options suivantes :
 - service aérien, courant monophasé de 120/240 V à 3 fils jusqu'à 400 A;
 - dans les secteurs désignés, service souterrain, courant monophasé de 120/240 V à 3 fils jusqu'à 400 A;
 - dans les secteurs désignés, service aérien, courant triphasé de 347/600 V à 4 fils en étoile avec mise à la terre jusqu'à 200 A;
 - dans les secteurs désignés, service aérien, courant triphasé de 347/600 V à 4 fils en étoile avec mise à la terre jusqu'à 400 A.

Un service primaire temporaire pourrait être requis pour les branchements de plus grande puissance (voir la section 3.3).

- b. Hydro Ottawa détermine l'emplacement du point de branchement à la propriété ou à l'immeuble.

3.8.2 Renseignements sur le service

- a. À sa discrétion, Hydro Ottawa peut fournir un ou plusieurs services temporaires pour un emplacement, sous réserve des exigences de l'Office de la sécurité des installations électriques.
- b. L'emplacement du point de branchement et les détails concernant le mesurage aux fins de facturation sont déterminés en concertation avec Hydro Ottawa. Si ces exigences ne sont pas respectées, l'entreprise peut apporter des modifications aux frais du client.

3.8.3 Alimentation par une ligne sur poteaux

Il incombe au client de fournir le conducteur aérien secondaire jusqu'au point de branchement ou de payer Hydro Ottawa afin qu'elle le fournisse. L'entreprise doit installer et brancher le conducteur de branchement au point de raccordement, mais le client doit fournir tout ancrage nécessaire.

Dans le cas d'une ligne sur poteaux, il faut mettre en place un coffret de branchement à l'épreuve des intempéries assez grand pour contenir l'équipement de branchement et l'appareillage de mesure. On doit pouvoir verrouiller le coffret au moyen d'un cadenas. Aucun compteur ni aucun autre appareillage de mesure ne peut être fixé à un poteau d'Hydro Ottawa.

L'entreprise peut fournir aux frais du client un service primaire aérien pour les grands projets. Les poteaux utilisés par les entreprises de services publics doivent être de classe 3 au minimum.

3.8.4 Alimentation par une ligne souterraine

Dans les secteurs où le réseau est entièrement souterrain, le client doit consulter Hydro Ottawa afin de déterminer la méthode d'installation et le coût d'un branchement électrique temporaire aux fins de construction.

En raison de la grande diversité des services susmentionnés, le client doit prendre en charge les coûts engagés par Hydro Ottawa.

3.8.5 Renseignements sur le site

Hydro Ottawa doit obtenir du client les renseignements suivants :

- l'adresse municipale;
- les renseignements sur le compte de facturation des clients (annexe D);
- les dates de mise sous tension et d'enlèvement de l'équipement demandées;
- l'intensité;
- la tension souhaitée;
- l'emplacement souhaité pour le point de branchement;
- l'estimation de la demande en kilowatts;
- une liste de toutes les charges importantes, par exemple les gros moteurs;
- un plan du site montrant l'emplacement du point de livraison par rapport aux limites de la propriété et à la rue;
- le Formulaire de résumé de charge dûment rempli, si nécessaire (voir l'annexe A).

3.8.6 Mesurage aux fins de facturation

Le client fournit l'appareillage de mesure aux fins de facturation conformément aux spécifications techniques GCS0008 – *Revenue Metering Specification* d'Hydro Ottawa.

3.8.7 Coût du branchement

Reportez-vous à la méthode de calcul des frais de service à l'annexe G (pour une tension d'alimentation secondaire). Ce coût est déterminé sans égard à la catégorie tarifaire utilisée pour la facturation de la consommation d'électricité dont il est question à la section 2.6.

SECTION 4

Définitions

« achèvement substantiel » Signifie que le service primaire d'Hydro Ottawa offert à un secteur a été mis sous tension. (*Substantially Complete*)

« activités liées aux compteurs divisionnaires » ou « activités liées aux compteurs divisionnaires d'unité » Au sens qui lui est conféré à la partie II de la *Loi sur la protection des consommateurs d'énergie*, 2010, L.O. 2010, ch. 8. (*Sub-metering* ou *Unit Sub-metering*)

« agent d'entretien » Personne compétente qui effectue l'entretien, les réparations ou les mises à niveau de l'équipement, des appareils ou des dispositifs électriques pour le compte de l'autorité de contrôle ou du propriétaire. (*Maintenance Agent*)

« agent d'exploitation » Personne compétente qui modifie la condition ou l'emplacement d'un équipement, d'un appareil ou d'un dispositif pour le compte de l'autorité de contrôle ou du propriétaire. (*Operating Agent*)

« amélioration » Modification apportée au réseau de distribution existant pour renforcer les caractéristiques de fonctionnement, telles que la sécurité, la fiabilité ou la qualité de l'électricité ou encore pour diminuer les contraintes de capacité du réseau découlant, entre autres, de l'augmentation de la charge générale, mais qui n'inclut pas une amélioration permettant l'injection d'énergie renouvelable. (*Enhancement*)

« amélioration permettant l'injection d'énergie renouvelable » Modification ou ajout au réseau de distribution entrepris par Hydro Ottawa pour adapter le réseau à une ressource énergétique distribuée renouvelable. (*Renewable Enabling Improvement*)

« appareillage de mesure » Compteur et, le cas échéant, transformateurs d'instrumentation, câblage, conducteurs d'essai, fusibles, ampoules, alarmes de chute de potentiel, enregistreurs de données, équipement de télécommunication et dispositifs de

transmission des données secondaires installés pour mesurer le courant après un point de mesurage, assurer l'accès à distance aux données mesurées et contrôler l'état de l'équipement installé. (*Meter Installation*)

« autodistributeur » Distributeur qui ne participe pas au marché de gros et qui est alimenté en électricité par un distributeur hôte. (*Embedded Distributor*)

« autorité de contrôle » Au sens de la définition figurant dans les Règles de sécurité dans les services publics d'électricité. (*Controlling Authority*)

« autorité gouvernementale » Tout gouvernement, parlement ou corps législatif ou tout organisme de réglementation ou autre, commission ou conseil de tout gouvernement, parlement ou corps législatif ou subdivision politique des entités susmentionnées ou tout tribunal, y compris toute autre entité établissant des lois ou entité réglementaire ou toute personne agissant sous l'autorité des entités susmentionnées ou encore toute autre autorité chargée de l'administration ou de l'application des lois, y compris le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, la Commission de l'énergie de l'Ontario, la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité et le ministère de l'Énergie de l'Ontario. (*Government Authority*)

« branchement » Conducteur et équipement qui transportent l'énergie électrique du réseau de distribution d'Hydro Ottawa jusqu'à la propriété du client. (*Service*)

« branchement de base » Nouveau service secondaire résidentiel pour un courant monophasé de 120/240 V à 3 fils jusqu'à 200 A par ligne aérienne, y compris la capacité de transformation, le mesurage standard aux fins de facturation et 30 m (100 pi) de conducteur aérien. (*Basic Connection*)

« centre-ville » Secteurs suivants aux fins d'un branchement :

- zones désignées par la Ville d'Ottawa ou la Commission de la capitale nationale pour le remplacement actuel ou futur du réseau aérien en place par un réseau souterrain et qui peuvent être modifiées;
- zones désignées par la Ville d'Ottawa ou la Commission de la capitale nationale où l'utilisation de l'équipement sur socle est limitée et qui peuvent être modifiées;

- zone centrale désignée par la Ville d'Ottawa ou la Commission de la capitale nationale et qui peut être modifiée;
- zones du réseau électrique souterrain actuelles renfermant les jeux de barres.
(*Downtown*)

« certificat d'autorisation de branchement » Certificat délivré par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) qui est requis lorsque des travaux touchent une installation électrique, notamment l'installation, la réparation, la modification, le remplacement et le rebranchement d'un équipement électrique appartenant au client, lorsque cette installation électrique a été débranchée ou isolée de tout service d'électricité et de toute source d'alimentation.

« chambre de câbles » Armoire permanente, sécuritaire et autonome conçue pour l'installation, le soutien et l'exploitation de câbles souterrains. Ce type de chambre peut prendre plusieurs formes : trou de main, chambre de visite, chambre sous le trottoir, socle de transformateur, socle de commutateur, sous-sol de poste, chambre de tirage fermée ou chambre de transformation. (*Cable Chamber*)

« charge » Tout dispositif (équipement ou appareil) ou tout ensemble de dispositifs dont le fonctionnement dépend d'une source d'alimentation en électricité. (*Load*)

« charge non mesurée » Consommation d'électricité non mesurée et facturée selon la consommation estimative et le profil de charge du client lorsqu'il est possible de l'établir. Service offert à une tension de 120 V et à une intensité de 15 A ou moins, sauf pour les feux de signalisation routière et l'éclairage des rues, s'ils sont exploités et entretenus par la voirie et que la charge est de 100 A ou moins. (*Unmetered Loads*)

« client » Personne qui a conclu un contrat de branchement d'une charge ou d'une ressource énergétique distribuée ou qui en a l'intention. Inclut les promoteurs de lotissement résidentiels ou commerciaux, ou de ressources énergétiques distribuées. (*Customer*)

« client à faible revenu admissible » a) Un consommateur d'électricité résidentiel qui a été admis au Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) par le fournisseur de services centralisés qui a été mandaté par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) pour administrer le POAFE en son nom; ou b) un consommateur d'électricité résidentiel pour lequel une aide financière d'urgence a été approuvée par un organisme

d'accueil dans le cadre du Programme d'aide aux impayés d'énergie (PAIE). (*Eligible Low-Income Customer*)

« client alimenté en vertu d'un transfert de charge » Client auquel le service de distribution est fourni grâce à un transfert de charge. (*Load Transfer Customer*)

« client commercial » Tout client d'une catégorie de service autre celle des clients résidentiels. Catégorie aussi appelée « de service général ». (*Commercial*)

« client de charge » Client qui consomme de l'électricité à partir du réseau de distribution d'un distributeur autorisé. (*Load Customer*)

« client résidentiel » Client qui utilise un service résidentiel et qui habite dans un logement individuel consistant en une maison unifamiliale, une maison jumelée ou un logement dans un duplex, un triplex ou un quadruplex dans une zone résidentielle. Un client dont le logement est doté d'un compteur distinct à l'intérieur d'un complexe de maisons en rangée ou d'un immeuble d'appartements est également un client résidentiel; un « service résidentiel » est un service secondaire, c'est-à-dire un service destiné à un usage domestique ou personnel en milieu résidentiel. Les services qui ne respectent pas les exigences résidentielles sont classés comme des services généraux conformément aux sections 3.2 à 3.9. (*Residential Customer*)

« client utilisant un appareil de maintien des fonctions vitales » Client qui a fourni à Hydro Ottawa une confirmation écrite d'un médecin attestant qu'un débranchement pourrait avoir des répercussions nocives importantes sur la santé physique du client ou de toute autre personne qui réside habituellement avec ce dernier. (*Critical Care Customer*)

« Code de règlement au détail » Code en vigueur, approuvé par la Commission de l'énergie de l'Ontario, qui définit notamment les obligations et les responsabilités des distributeurs liées aux ententes financières entre les détaillants et les clients. Permet également de suivre et de faciliter le transfert de clients entre détaillants concurrents. (*Retail Settlement Code*)

« Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario » Règlement provincial qui définit les normes de sécurité pour l'installation et l'entretien des équipements électriques. (*Ontario Electrical Safety Code* — en anglais seulement)

« Code des relations avec les affiliés (CRA) » Code établissant les normes et conditions régissant les interactions entre les distributeurs et transporteurs d'électricité et leurs entreprises affiliées respectives. (*Affiliate Relationship Code* ou *ARC* — en anglais seulement)

« Code des réseaux de distribution » Code en vigueur, approuvé par la Commission de l'énergie de l'Ontario, qui définit notamment les obligations d'un distributeur en ce qui concerne les services et les conditions de service à offrir aux clients et aux détaillants et qui établit les normes de fonctionnement techniques minimales des réseaux de distribution. (*Distribution System Code* — en anglais seulement)

« Code sur le service d'approvisionnement standard » Code en vigueur, approuvé par la Commission de l'énergie de l'Ontario, qui définit notamment les conditions minimales qu'un distributeur doit respecter afin de s'acquitter de ses obligations touchant la vente d'électricité en vertu de l'article 29 de la *Loi de 1998 sur l'électricité*. (*Standard Supply Service Code* ou *SSS*)

« Commission de l'énergie de l'Ontario » ou « CEO » Organisme chargé de régler les secteurs de l'électricité établi en vertu de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, L.O. 1998, ch.15, annexe B. (*Ontario Energy Board* ou *OEB*)

« Commission électrotechnique internationale (CEI) » Organisation internationale de normalisation qui prépare et publie des normes internationales pour toutes les technologies électriques, électroniques et connexes, collectivement désignées « électrotechnologies ». (*International Electrotechnical Commission* ou *IEC*)

« commutateur de charge temporisé » Dispositif permettant d'interrompre complètement l'alimentation en électricité du client par intermittence et d'assurer l'alimentation à pleine charge en dehors de ces périodes. (*Timed Load Interrupter Device*)

« compteur collectif » Compteur ou appareillage de mesure aux fins de la facturation approuvé par Mesures Canada, qui sert de point de mesurage unique utilisé par Hydro Ottawa afin d'établir la facture du compte d'un client pour une propriété desservie. Un compteur collectif n'est pas un compteur aux fins de facturation appartenant au client ni un compteur utilisé par un fournisseur de mesurage divisionnaire titulaire d'un permis à qui il appartient. (*Bulk Meter*)

« compteur de contrôle » Compteur ou appareillage de mesure approuvé par Mesures Canada, qui n'est pas utilisé dans le cadre d'une entente de facturation type pour une

propriété desservie, mais qui peut toutefois servir pour l'évaluation d'une charge aux fins du recouvrement des pertes d'énergie et de demande causées par les transformateurs à sec du client installés en aval des compteurs d'Hydro Ottawa servant à la facturation. (*Check Meter*)

« compteur intelligent » Dispositif (y compris l'appareillage, les systèmes et la technologie de mesurage ainsi que tout appareillage, système et technologie connexe) mesurant la consommation d'électricité (en kilowattheures – kWh) et faisant partie d'un système intégré de gestion des données qui enregistre et stocke les relevés horodatés et qui les transmet à Hydro Ottawa aux fins de la facturation. Dans le cas de l'appareillage de mesure commercial, la demande est mesurée par heure ou fraction d'heure. (*Smart Meter*)

« compteur par intervalles » Appareil mesurant et enregistrant la quantité d'électricité consommée (mesurée en kilowattheures) et le rythme auquel elle est utilisée (mesuré en kW, kVA ou kQ) pour une heure ou une fraction d'heure. (*Interval Meter*)

« Conditions de service » Les présentes Conditions de service, qui sont élaborées conformément au Code des réseaux de distribution. (*Conditions of Service*)

« consommateur » Personne qui utilise, pour sa propre consommation, de l'électricité qu'elle n'a pas produite. (*Consumer*)

« cote foncière » Numéro d'identification attribué à une propriété conformément au par. 21(2) de la *Loi sur l'enregistrement des actes*, L.R.O. 1990, ch. R.20 ou conformément au par. 141(2) de la *Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers* L.R.O. 1990, ch. L.5. (*Property Identification Number*)

« coût » comprend toutes les dépenses de main-d'œuvre, de matériel, de véhicules et d'équipement ainsi que le temps de déplacement; exclut toutefois les taxes exigibles. Les termes « coût » et « frais » peuvent être interchangeable. (*Cost*)

« crédit de base » Coût du branchement de base ou crédit équivalent, recouvert grâce aux tarifs de distribution d'Hydro Ottawa. (*Basic Credit*)

« débranchement » Désactivation temporaire ou permanente des éléments de branchement, ce qui entraîne l'interruption du service de distribution à un client. (*Disconnection*)

« demande » Valeur moyenne de la puissance électrique mesurée pendant un intervalle déterminé, habituellement exprimée en kilowatts (kW). La demande est généralement mesurée à intervalles de 15, 30 et 60 minutes. (*Demand*)

« déplacement de charge » Situation où l'électricité produite par une ressource énergétique distribuée raccordée en aval d'un point de branchement est utilisée ou destinée à être utilisée uniquement pour la propre consommation du client. (*Load Displacement*)

« dépôt de conception » Dépôt exigé du client avant d'entreprendre une revue de conception, une offre de branchement, une enquête technique, une étude sur le terrain ou un devis en réponse à toute demande d'un client. Toute part du dépôt inutilisée est remboursée au client s'il retire sa demande. (*Design prepayment*)

« dérivation d'énergie » Consommation d'électricité non comptabilisée, mais qui peut être quantifiée de diverses façons grâce à un examen du mécanisme de mesurage visant, par exemple, l'électricité non facturée, la dérivation de charge en amont ou une modification du compteur. (*Energy Diversion*)

« détaillant » Personne qui :

- a. vend ou offre de vendre de l'électricité à un consommateur; ou
- b. agit à titre de mandataire ou de courtier pour le compte d'un détaillant aux fins de la vente ou de l'offre de vente d'électricité; ou
- c. agit à titre de mandataire ou de courtier pour le compte d'un consommateur aux fins de la vente ou de l'offre de vente d'électricité. (*Retailer*)

« dispositif de commande de charge » Limiteur de charge, commutateur de charge temporisé ou dispositif similaire qui limite ou interrompt le service d'électricité normal. (*Load Control Device*)

« distribuer » Dans le domaine de l'électricité, acheminer de l'électricité à une tension de 50 kilovolts (kV) ou moins. (*Distribute*)

« distributeur » Personne qui possède ou exploite un réseau de distribution d'électricité. (*Distributor*)

« distributeur hôte » Distributeur qui fournit de l'électricité à un autodistributeur.
(*Host Distributor*)

« dommages indemnisables » Cumul des pertes financières et des frais de litige.
(*Indemnifiable Losses*)

« droit applicable » Loi, règle, législation subordonnée, règlement, règlement administratif, ordonnance, protocole, code, ligne directrice, convention, politique, directive ou avis national ou étranger ou jugement judiciaire, arbitral, administratif ou ministériel ou décision, décret, convention, directive ou autre exigence ou ligne directrice ministérielle publiés ou en vigueur pendant la période qui s'applique ou qui vise par ailleurs à gouverner ou à régir tout bien ou événement ou toute personne, opération, activité ou autre affaire, y compris tout jugement et toute règle, ordonnance, directive ou autre exigence ou ligne directrice publiés par une autorité gouvernementale. (*Applicable law*)

« élément commun » a le sens qui lui est attribué dans la *Loi de 1998 sur les condominiums*.
(*Common Element*)

« embase de compteur » Support sur lequel est installé un compteur utilisé aux fins de la facturation. (*Meter Socket*)

« emprise réservée » Autoroute, rue, avenue, promenade, square, place, pont, viaduc, pont à chevalets commun et public ou toute structure accessoire de ces derniers, dont une partie est destinée au grand public pour le passage de véhicules et qui comprend la section entre limites de propriété latérales. (*Road Allowance*)

« énergie » Produit de la puissance par le temps, habituellement mesuré en kilowattheures (kWh). (*Energy*)

« énergie renouvelable » Énergie d'origine éolienne (en mer ou à terre), solaire photovoltaïque ou hydraulique ou bioénergie (issue du biométhane, de la biomasse ou de gaz d'enfouissement) ou autre prévue par la réglementation. (*Renewable Energy*)

« entente de branchement » Accord conclu entre Hydro Ottawa et le client qui détermine les conditions de branchement et de livraison de l'électricité vers ce branchement ou à partir de ce dernier. (*Connection Agreement*)

« entrepreneur agréé par Hydro Ottawa ltée » Entrepreneur qualifié et préagréé par Hydro Ottawa. (*Hydro Ottawa Approved Contractor*)

« entrepreneur préagréé par Hydro Ottawa » Entrepreneur qui satisfait aux critères financiers et juridiques et qui est en règle en vertu du Programme de gestion environnementale et de santé et de sécurité au travail (ESST) des entrepreneurs d'Hydro Ottawa. (*Hydro Ottawa Pre-Approved Contractor*)

« entrepreneur qualifié par Hydro Ottawa » Entrepreneur dont les travaux ont été évalués par Hydro Ottawa en fonction de la qualité et du savoir-faire pour un type précis de travaux envisagés et qui a fait la preuve de sa capacité à exécuter ces travaux avec une compétence acceptable. (*Hydro Ottawa Qualified Contractor*)

« entretien » Tout travail d'inspection, d'essai, de nettoyage, de serrage, de réglage et d'étalonnage d'équipement électrique ou de remplacement de structures de soutènement associées au réseau électrique. Ne comprend pas la mise à niveau de l'équipement électrique. (*Maintenance*)

« équipement faisant partie intégrante du réseau » Équipement et structures de soutènement civiles connexes au point de démarcation de propriété ou adjacents à ce point susceptibles d'avoir des répercussions sur la fiabilité et la sécurité du réseau de distribution d'Hydro Ottawa et :

1. qui sont branchés directement au réseau de distribution d'électricité d'Hydro Ottawa sans être munis d'un dispositif de sectionnement et de protection;
2. qui sont installés sur les structures d'Hydro Ottawa ou à l'intérieur de celles-ci ou à proximité de son réseau primaire sous tension. (*Integral*)

« évaluation des répercussions du branchement » (ERB) Analyse des répercussions potentielles qu'une ressource énergétique distribuée pourrait avoir sur le réseau décrivant notamment la faisabilité, les spécifications techniques et les effets du projet. Il peut s'agir d'une évaluation préliminaire ou détaillée contenant des niveaux différents de renseignements, d'options et de responsabilités. Un client souhaitant modifier ses renseignements aux fins d'une ERB doit soumettre une demande de révision de l'ERB. (*Connection Impact Assessment*)

« évaluation économique » Évaluation financière (décrite à l'annexe B) servant à déterminer l'apport en capital du ou des clients pour le prolongement du réseau de distribution principal en vue de brancher un client ou un groupe de clients. (*Economic Evaluation*)

« fournisseur de services de mesurage » Entité qui assure des services de mesurage pour le compte d'un distributeur ou d'un producteur. (*Meter Service Provider*)

« frais de litige » Ensemble des frais de dépôt de la cour, frais de justice, frais d'arbitrage et indemnités de présence de témoins ainsi que des autres frais ou coûts liés à l'enquête, à la défense ou à la vérification d'une demande d'indemnisation en vertu de la présente section, ce qui comprend dans chaque cas, les honoraires d'avocats, autres honoraires professionnels et déboursements. (*Litigation Expense*)

« frais liés aux transformateurs à sec » Frais approuvés par la Commission de l'énergie de l'Ontario pour le recouvrement des pertes d'énergie et de demande causées par les transformateurs à sec du client en aval du compteur utilisé aux fins de facturation par Hydro Ottawa. (*Dry Core Transformer Charge*)

« grille tarifaire » Frais, tarifs ou autre contrepartie, y compris les suppléments de retard. (*Rate*)

« heures normales de travail » Période comprise entre 8 h et 16 h, à l'exception des samedis, des dimanches et des jours fériés. Reportez-vous à la section 1.5 pour connaître les exceptions. (*Regular Business Hours*)

« installation de charge » Installation qui puise de l'électricité à même le réseau de distribution d'un distributeur autorisé. (*Load Facility*)

« installation de production d'électricité » Installation qui produit de l'électricité ou fournit des services auxiliaires autres que ceux fournis par un transporteur ou un distributeur d'électricité en exploitant un réseau de transport ou de distribution, y compris les structures, l'équipement et tout autre élément utilisé à ces fins. (*Generation Facility*)

« installation de production d'énergie renouvelable » Au sens de la définition figurant dans la *Loi de 1998 sur l'électricité*. (*Renewable Energy Generation Facility*)

« installation de production décentralisée d'énergie » Ressource énergétique distribuée raccordée à un réseau de distribution et non directement au réseau géré par la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité. (*Embedded Distributed Energy Resource*)

« intégrité » En référence au réseau, la sécurité, la sûreté, la fiabilité, la performance, l'exploitabilité, la durabilité et l'accessibilité. (*Integrity*)

« jeu de barres » Regroupement de conducteurs de courant permettant de brancher d'autres éléments à cet élément commun. (*Bus*)

« jour férié » Jour de l'an, jour de la Famille, Vendredi saint, lundi de Pâques, fête de Victoria, fête du Canada, congé civique, fête du Travail, Action de grâce, Noël et lendemain de Noël. (*Holiday*)

« lotissement résidentiel » Zone résidentielle constituée d'au moins trois résidences. (*Residential Subdivision*)

« lotissement résidentiel alimenté par un branchement souterrain » Lotissement résidentiel constitué d'au moins trois résidences alimentées en électricité à partir d'un ou de plusieurs transformateurs sur socle montés au sol, d'une chambre de transformation sous le trottoir ou d'un ou de plusieurs piédestaux secondaires alimentés par des câbles souterrains secondaires. (*Residential Underground Subdivision*)

« maille » Secteur de l'Ontario limité par des lignes de latitude et de longitude géographiques fondées sur les données du système NAD 83 (CSRS98) utilisant des augmentations de 30 secondes des séries de 50 degrés 00' 00", 50 degrés 00' 30" et 50 degrés 01' 00", et qui est désigné au moyen de la latitude et de la longitude de son coin nord-est, telles qu'elles sont établies ou modifiées par le ministère des Ressources naturelles. (*Grid Cell*)

« maison en rangée » Complexe d'habitation qui compte plus de deux logements ayant chacun sa propre porte extérieure au niveau du sol. (*Townhouse*)

« membre du même groupe ». Au sujet d'une partie :

- a. personne morale qui, au moment de l'établissement des faits, possède, contrôle ou détient directement ou indirectement une sûreté ou une autre participation représentant 50 % ou plus des capitaux propres, 50 % ou plus des droits de vote

ordinaires ou 50 % ou plus de la participation générale dans une autre personne morale;

- b. personne morale qui, au moment de l'établissement des faits, contrôle une autre personne morale ou est sous contrôle conjoint avec elle. Aux fins des présentes, le terme « contrôle », utilisé comme substantif ou comme verbe, renvoie au pouvoir, direct ou indirect, de diriger ou de faire diriger la gestion ou les politiques d'une personne morale, que ce soit en vertu de la détention d'une sûreté avec droit de vote, par entente ou autrement en ce qui a trait à une autre personne morale; a le même sens que dans la *Loi sur les sociétés par actions* de l'Ontario. (*Affiliate*)

« mesurage à froid » Mesurage effectué au moyen d'un appareillage muni d'un interrupteur, situé sur la propriété du client, et branché en amont du compteur aux fins de facturation d'Hydro Ottawa. (*Cold Metering*)

« Mesures Canada » Organisme d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Il a la responsabilité de veiller à l'exactitude au cours de la vente de biens mesurés, d'élaborer et d'appliquer les lois relatives à la précision de la mesure, d'approuver et d'inspecter les appareils de mesure et d'enquêter sur les plaintes de mesures inexactes soupçonnées. (*Measurement Canada*)

« micro-réseau de production décentralisée d'énergie d'autoproduction » Ressource énergétique distribuée d'autoproduction d'électricité ayant une puissance nominale de 10 kW ou moins. (*Micro-embedded Distributed Energy Resource*)

« microTRG » ou « Programme de TRG pour les micro-projets » Programme de tarifs de rachat garantis de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité s'adressant aux microressources énergétiques distribuées d'autoproduction d'énergie renouvelable ayant une puissance nominale de 10 kW ou moins. (*MicroFIT*)

« mise à niveau » Modification apportée au réseau de transport ou de distribution ou à un équipement appartenant au client, y compris une modification de la puissance d'un service d'électricité, déplacement d'un compteur ou remplacement d'une ligne aérienne par une ligne souterraine ou autre modification nécessitant un permis délivré par l'Office de la sécurité des installations électriques. (*Upgrade*)

« mise hors tension » Débranchement du réseau de distribution d'Hydro Ottawa demandé par un client, habituellement pour lui permettre d'exécuter des travaux sur de l'équipement électrique ou à proximité. (*Isolation*)

« modèle d'évaluation économique » Une évaluation utilisée pour déterminer le coût net du service selon les normes d'Hydro Ottawa pour le client visé. (*Economic Evaluation Model*)

« MUEH » Municipalités, universités, écoles, hôpitaux ou autres institutions ou organismes gouvernementaux. (*MUSH*)

« Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) » Entité désignée comme telle par les règlements d'application de la *Loi de 1998 sur l'électricité*. (*Electrical Safety Authority*)

« offre de branchement » Offre prévoyant des exigences précises d'Hydro Ottawa auxquelles doit satisfaire un client aux fins du branchement à son réseau de distribution. (*Offer to Connect*)

« PAIE » Programme d'aide aux impayés d'énergie prévoyant une aide financière d'urgence. Les clients à faible revenu peuvent recevoir un montant unique à titre d'aide financière d'urgence pour payer leurs factures d'électricité. (*LEAP*)

« personne » Individu, société de personnes, franchisé, association, société par actions ou autorité gouvernementale et ses employés, mandataires ou représentants. (*Person*)

« personne compétente » Au sens de la définition figurant dans le *Règlement de l'Ontario 22/04*. (*Competent Person*)

« perte financière » Obligation, perte, réclamation, paiement de règlement, coût ou dépense, intérêt, décision, jugement, dommages-intérêts (y compris les dommages-intérêts punitifs), diminution de la valeur, amendes, frais et pénalités ou autre droit, autre que des frais de litige. (*Financial Loss*)

« plan » Plan, spécification, norme, dessin technique, nomenclature, bleu, calendrier, méthode de travail standard et rendu similaire approuvés par Hydro Ottawa et destinés à la construction et à l'installation de l'équipement d'Hydro Ottawa. (*Plan*)

« point de démarcation d'exploitation » Équipement, appareil ou dispositif électrique exploitable à partir duquel la responsabilité de l'exploitation de l'équipement de

distribution, y compris les éléments de branchement et l'équipement du client, passe du distributeur au client. (*Operational Demarcation Point*)

« point de démarcation de propriété » Emplacement physique précis à partir duquel la propriété de l'équipement de distribution, y compris les éléments de branchement, passe du distributeur au client. Certains équipements appartenant au distributeur peuvent se trouver en aval du point de démarcation de propriété, au sens de la définition figurant dans le Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario. Le point de démarcation de propriété peut être différent pour l'équipement électrique et pour les structures de soutènement civiles. (*Ownership Demarcation Point*)

« point de raccordement » Point où la propriété du client est branchée au réseau de distribution d'Hydro Ottawa pour les services primaire et secondaire. Peut se trouver dans une chambre de câbles souterraine, une chambre de transformation, sur un poteau ou sur un équipement sur socle dans l'emprise réservée ou sur une propriété voisine pour laquelle Hydro Ottawa dispose d'un droit d'accès. Dans le cas d'une ressource énergétique distribuée, point où l'électricité produite est injectée dans un réseau de distribution. Dans tous les cas, le point de raccordement est déterminé par Hydro Ottawa. (*Supply Point* ou *Point of Supply*)

« pratiques exemplaires des services publics » N'importe laquelle des pratiques, méthodes et actions mises en œuvre ou approuvées par une partie importante du secteur des services publics d'électricité en Amérique du Nord. Pour plus de renseignements, consultez la section 1.2 du Code des réseaux de distribution de la CEO. (*Good Utility Practice*)

« procédure » Toute action, procédure, demande ou enquête judiciaire, administrative ou arbitrale, ou toute mesure juridique. (*Proceeding*)

« producteur » Personne qui possède ou exploite une ressource énergétique distribuée. (*Energy Resource Facilitator*)

« produire » Dans le domaine de l'électricité, générer de l'électricité ou fournir des services auxiliaires autres que ceux fournis par un transporteur ou un distributeur en exploitant un réseau de transport ou de distribution. (*Generate*)

« Programme d'aide aux impayés d'énergie (PAIE) » Programme fournissant une aide financière d'urgence aux clients à faible revenu admissibles afin d'éviter le débranchement de leur service. (*Low-income Energy Assistance Program* ou *LEAP*)

« Programme de TRG » Programme de tarifs de rachat garantis de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité. (*FIT*)

« Programme de TRG pour les micro-projets » ou « microTRG » Programme de tarifs de rachat garantis de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité s'adressant aux microressources énergétiques distribuées d'autoproduction d'énergie renouvelable ayant une puissance nominale de 10 kW ou moins. (*MicroFIT*)

« Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) » Programme qui fournit aux clients à faible revenu admissibles un crédit mensuel appliqué à leur facture d'électricité. (*Ontario Electricity Support Program* ou *OESP*)

« prolongement » Modification ou ajout au réseau de distribution provincial pour répondre à la demande de branchement d'un ou de plusieurs clients supplémentaires, à laquelle il aurait été impossible de donner suite autrement, par exemple augmentation de la portée du réseau de distribution pour brancher un ou plusieurs clients. Comprend les modifications ou ajouts au réseau de distribution principal visés à la section 3.2.30 du Code des réseaux de distribution, mais non les améliorations permettant l'injection d'énergie renouvelable dans le cas d'une ressource énergétique distribuée renouvelable. Le prolongement du réseau n'entraîne pas forcément une amélioration générale de la fiabilité et de la capacité du réseau de distribution d'Hydro Ottawa. (*Expansion*)

« propriété » Parcelle horizontale ou lot d'un bien immobilier identifié au moyen d'une cote foncière ou, en l'absence de cette cote, par une autre description juridique par numéro de lot ou de parcelle ou une description juridique similaire ou par une autre description appropriée utilisant des limites. Dans le cas des terres publiques provinciales, « propriété » désigne une maille. Un regroupement de plusieurs cotes foncières superposées correspond à une seule parcelle. (*Property*)

« propriété desservie » Emplacement alimenté en électricité qui est associé à un seul compte d'Hydro Ottawa. (*Premise* ou *Premises*)

« propriété située le long d'une ligne de distribution » Propriété appartenant à un client directement adjacente ou contiguë à l'emprise réservée ou à la servitude d'Hydro Ottawa où se trouvent des installations de distribution dont la tension, la configuration de câblage et la capacité correspondent aux besoins des clients. Par conséquent, la propriété en

question peut être branchée au réseau sans qu'il soit nécessaire de le prolonger ou de le mettre à niveau ou d'acquérir les droits fonciers. (*Lies Along*)

« puissance à facturer » Consommation maximale de l'électricité pendant une période de facturation mesurée en kilowatts (kW) et ajustée en fonction du facteur de puissance, du régime intermittent, des pertes liées aux transformateurs et de la facturation minimale. (*Billing Demand*)

« puissance du service » ou « puissance du branchement » Courant maximal admissible pour une installation, déterminé par l'intensité de courant continu nominal du dispositif principal (disjoncteur ou commutateur). (*Service Size* ou *Service Entrance Size*)

« rebranchement » Remise en service des éléments de branchement redonnant au client la capacité d'utiliser son service d'électricité. (*Reconnection*)

« règlement » Règlement établi en vertu des lois applicables. (*Regulations*)

« règles de sécurité dans les services publics d'électricité (EUSR) » Règles établies par l'Association ontarienne de sécurité des services publics. (*Electrical Utility Safety Rules* ou *EUSR*)

« remise sous tension » Rebranchement à la source d'énergie dynamique demandée par le client. (*Re-energization*)

« représentant » Administrateur, dirigeant, employé, mandataire ou entrepreneur d'une partie, membre du même groupe qu'elle ou administrateur, dirigeant, employé, mandataire ou entrepreneur des membres du même groupe qu'elle. (*Representatives*)

« réseau » Réseau de distribution d'électricité du distributeur et, lorsque cela est pertinent, comprend le réseau de transport. (*Grid*)

« réseau de distribution » Réseau destiné à la distribution d'électricité, qui comprend les structures, l'équipement et les autres éléments utilisés à cette fin (notamment l'équipement électrique et aérien ainsi que les ouvrages civils). Comprend un réseau principal permettant de distribuer l'électricité à de nombreux clients et les éléments de branchement utilisés pour brancher ces clients au réseau de distribution principal. (*Distribution System*)

« ressource énergétique distribuée » Installation de production ou autre (p. ex. de stockage) raccordée directement ou indirectement au réseau, qui offre un stockage d'énergie à court ou à long terme et libère l'énergie sous forme d'électricité.

(Distributed Energy Resource)

« SDL » Société de distribution locale. *(LDC)*

« service » Processus d'installation et d'activation des éléments qui permettent de distribuer l'électricité. *(Connection)*

« service intercalaire » Service (p. ex. en milieu rural ou urbain) qui ne faisait pas partie d'un lotissement préétabli ou qui a commencé à être fourni cinq (5) ans ou plus après l'achèvement substantiel de l'installation électrique primaire alimentant un lotissement préétabli. *(Infill Service)*

« service primaire » Service fourni à une tension nominale supérieure à 750 V, mais inférieure à 50 000 V. *(Primary Service ou Primary Services)*

« service public » Partie du service d'électricité fournie dans un immeuble à logements multiples qui alimente des charges électriques que partagent ou dont bénéficient plus d'un logement. Par exemple, charge d'appareils de chauffage, de climatiseurs centraux, d'appareils de ventilation centraux, de piscines, d'équipements de buanderie, d'éclairage (parcs de stationnement, panneaux d'affichage, couloirs et allées, chauffe-eau électriques, pertes causées par des transformateurs à sec, etc.). *(Public Service)*

« service secondaire » Service fourni à une tension nominale de 750 V ou moins. *(Secondary Service)*

« service temporaire » i) Branchement temporaire planifié et inspecté par l'Office de la sécurité des installations électriques et fourni pendant moins d'un (1) an pour des besoins d'alimentation en électricité d'équipement sur poteau, d'un chantier de construction, de remorques, de grues, de remises à bateaux ou d'activités spéciales; ii) conducteur de branchement temporaire non planifié fourni par Hydro Ottawa en cas de défaillance d'un conducteur souterrain; iii) configuration planifiée du réseau de distribution offerte pendant des travaux de prolongement du réseau principal souterrain et lorsque les travaux de construction d'un lotissement sont exécutés par phases. Comprend les travaux d'installation et de désinstallation du service temporaire. *(Temporary Service)*

« services de mesurage » Installation, essais, relevé et entretien de compteurs.
(*Metering Services*)

« SIERE » La Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité prorogée en vertu de la Loi de 1998 sur l'électricité. (*IESO*)

« source d'énergie renouvelable » Au sens de la définition figurant dans la *Loi de 1998 sur l'électricité*. (*Renewable Energy Source*)

« sous-service » Service d'électricité mesuré séparément qui provient du service d'électricité principal d'un immeuble. (*Sub-Service*)

« structure de soutènement » Équipement (p. ex. poteaux, plateformes surélevées, pylônes, ancrages, haubans, câbles d'arrimage, chambres de câbles souterraines, socles de transformateurs et de commutateurs et canalisations) destiné à soutenir les éléments du réseau de distribution et à déterminer leur parcours entre le poste et le client.
(*Support Structure*)

« Système de mesurage à clients multiples (SMCM) » Au sens de la définition figurant dans les spécifications techniques GCS0008 – *Revenue Metering Specification* d'Hydro Ottawa.
(*Multiple Customer Metering System ou MCMS*)

« système de secours » Ressource énergétique distribuée dotée d'un commutateur de transfert qui l'isole du réseau de distribution si bien qu'elle ne peut pas être utilisée parallèlement à ce réseau pour des raisons de sécurité, de mesurage aux fins de facturation et de protection de l'équipement. (*Emergency Backup*)

« taux d'intérêt préférentiel » ou « taux préférentiel » Taux d'intérêt utilisé par une institution financière comme taux de base pour déterminer les taux d'intérêt de ses produits de prêt. Chaque institution financière définit son propre taux préférentiel, en fonction de son coût de financement, qui lui-même est influencé par le taux cible du financement à un jour établi par la Banque du Canada. (*Prime Interest Rate* ou *Prime Rate* ou *Prime Landing Rate*)

« tension primaire » Tension comprise entre 750 et 50 000 V. (*Primary Voltage*)

« territoire desservi » Territoire où un distributeur est autorisé à distribuer de l'électricité en vertu du permis qui lui a été délivré. (*Service Area*)

« transfert de charge » Alimentation du point de raccordement d'un distributeur par l'intermédiaire du réseau de distribution d'un autre distributeur où le point de raccordement n'est pas un point de distribution en gros ou de vente en bloc d'électricité. (*Load Transfer*)

« transmission par courants porteurs » Utilisation de l'infrastructure de câblage d'un réseau d'électricité pour transmettre des signaux de voix et de données haute fréquence par les lignes électriques. (*Power Line Carrier*)

« urgence » Toute condition anormale qui nécessite une intervention immédiate pour prévenir les pertes de vie ou de biens ainsi que les pertes dans le réseau de distribution ou dans l'alimentation en électricité susceptibles de nuire à la fiabilité du réseau d'électricité. (*Emergency*)

« visite aux fins de recouvrement ou de débranchement » Visite effectuée chez le client par un employé ou un mandataire d'Hydro Ottawa dans le but d'obtenir le paiement d'un montant en souffrance ou de procéder au débranchement du service d'électricité du client en défaut ou à la réduction de son alimentation en électricité. (*Disconnect/Collect Trip*)

« voie privée » Toute voie d'accès, y compris une rue, une route ou un chemin, située sur un terrain n'appartenant pas à la municipalité et qui n'est pas désignée, ni considérée par la loi, comme une voie publique, permettant à un véhicule d'avoir accès à un immeuble, à un lot, à une unité ou à une ou plusieurs parcelles de terrain et d'en sortir. (*Private Road*)

« zone verte » Secteur non développé où toutes les infrastructures de services publics doivent être installées (p. ex. routes, égouts, aqueduc et services publics). (*Greenfield*)

ANNEXE A

Formulaire de résumé de charge

La version à jour de ce formulaire est affichée dans le site Web d'Hydro Ottawa à hydroottawa.com/guidepromoteurs.

ANNEXE B

Évaluation économique pour le prolongement ou l'amélioration du réseau de distribution

La méthode d'établissement des coûts présentée ici s'applique à tout nouveau service non visé à l'annexe G qui nécessite le prolongement ou l'amélioration du réseau d'Hydro Ottawa. Afin de couvrir le coût des travaux nécessaires pour fournir la charge supplémentaire ou brancher une ressource énergétique distribuée, les nouveaux clients de charge ou autoproducteurs doivent fournir un apport en capital pour le branchement au réseau. Le présent modèle respecte les exigences énoncées au chapitre 3 et la formule suggérée à l'annexe B du Code des réseaux de distribution de la Commission de l'énergie de l'Ontario et prend en compte les modifications apportées par Hydro Ottawa, qui sont présentées en détail ci-après. Tout crédit accordé pour un projet de production conformément aux codes de la Commission de l'énergie de l'Ontario sera déduit de l'apport en capital requis.

Pour le branchement d'un projet commercial ou d'une ressource énergétique distribuée, le coût des travaux réalisés en aval du point de raccordement propre au projet (p. ex. l'équipement de branchement) est recouvré à cent pour cent (100 %) et, par conséquent, exclu de l'évaluation économique.

L'emplacement du point de raccordement peut varier selon que le branchement est résidentiel ou commercial et sur la propriété ou non. Voir la section 3 pour le détail des différents types de branchement.

La « valeur actualisée » des revenus annuels tirés de la distribution d'électricité et de l'augmentation annuelle des coûts d'exploitation et d'entretien (y compris les taxes et les montants dus aux tiers) est calculée en fonction du revenu net découlant de l'utilisation de la charge sur un horizon de vingt-cinq (25) ans pour le service résidentiel et de quinze (15) ans pour le service général. À son entière discrétion, Hydro Ottawa peut envisager des revenus sur un horizon de branchement pouvant aller jusqu'à vingt-cinq (25) ans pour les clients du secteur des MUEH selon la nature du lotissement, de l'analyse de rentabilisation à l'appui et les garanties présentées par le client.

L'horizon de branchement maximal d'un client d'Hydro Ottawa est de cinq (5) ans, conformément à l'annexe B du Code des réseaux de distribution de la CEO. L'horizon de branchement est calculé à compter de la date de mise sous tension de l'installation ou de la date où celle-ci est rendue possible.

Si le client a versé un dépôt pour le prolongement du réseau, il devient admissible à une réduction annuelle dudit dépôt un an après la mise sous tension de ses installations. Cette réduction est fonction du nombre de branchements ou de demandes ayant lieu chaque année de l'horizon de branchement. Il incombe au client de fournir les détails de chaque branchement à Hydro Ottawa à des fins de vérification. Si la charge prévue n'est pas atteinte à la fin de l'horizon de branchement, Hydro Ottawa conservera le solde du dépôt pour le prolongement du réseau et exigera des fonds additionnels au besoin.

Le client prend en charge tous les coûts qui s'ajoutent au montant prévu pour un projet particulier de prolongement ou d'amélioration dans des conditions normales, par exemple lorsqu'il faut exécuter des travaux dans des zones contaminées, patrimoniales ou archéologiques ou respecter des normes de construction ou de fiabilité plus strictes que celles d'Hydro Ottawa.

Après l'horizon de branchement, Hydro Ottawa libère la capacité excédentaire du client estimée au moment de la demande de prolongement initiale, à moins qu'Hydro Ottawa n'ait garanti cette capacité au client ou que ce dernier ne paie les frais supplémentaires approuvés par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO).

Depuis la première approbation des tarifs par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) après 2010, Hydro Ottawa facture les coûts d'amélioration au kilowatt conformément à ces tarifs.

ANNEXE C

Contrats d'Hydro Ottawa

1. L'Entente d'installation et de service (anciennement « Entente d'installation et d'entretien ») est un contrat signé. La version à jour de cette entente est affichée dans le site Web d'Hydro Ottawa à hydroottawa.com/fr.
2. Le Modèle de demande et de contrat de branchement ou de mise à niveau d'un service d'électricité mesuré est un contrat implicite (voir la section 2.1.7.2).
3. L'Entente d'exploitation et d'entretien est un contrat signé (voir la section 2.1.7.1).
4. L'Entente d'accès à la ressource énergétique distribuée est un contrat signé (voir la section 2.1.7.1).
5. Une ressource énergétique distribuée sans contrat d'approvisionnement provincial est un contrat implicite (voir la section 2.1.7.2).

ANNEXE D

Information relative au compte client

La version à jour de ce formulaire est affichée dans le site Web d'Hydro Ottawa à hydroottawa.com/guidepromoteurs.

ANNEXE E

Demandes et contrats de branchement d'une ressource énergétique distribuée

Pour des renseignements sur le branchement d'une ressource énergétique distribuée, voir la section 3.4.

Les contrats pour les installations de production décentralisée d'énergie sont décrits dans les Conditions de service ainsi que dans l'annexe E du Code des réseaux de distribution de la Commission de l'énergie de l'Ontario.

ANNEXE F

Tableau A – Branchement de service primaire – Ligne aérienne primaire (radiale et en boucle)

	Tension de distribution (kV)						
	4,16 ^{MT}	8,32 ^M	13,2 ^{MT}	13.2 ^Δ	27,6 ^{MT}	44 ^Δ	
Alimentation maximale à l'équipement de branchement du circuit primaire 3 ϕ (kVA)	300 (Note 1)	1 000 (Note 1)	1 500 (Note 1)	8 000 (Note 1)	9 000 (Note 1)	15 000 (Note 1)	
Alimentation maximale à l'équipement de branchement du circuit primaire 1 ϕ (kVA) (Note 8)	100	167	167	N/D	167	N/D	
Type d'alimentation (radiale, radiale double ou en boucle) (Note 3)	Radiale	Radiale	Radiale	Radiale double / en boucle	Radiale / en boucle	Radiale	Tension secondaire (V)
Puissance maximale de la batterie de transformateurs en chambre 3 ϕ fournis par Hydro Ottawa, par client et par circuit primaire (kVA) (Notes 1, 5, 6, 7 et 11)	300	1 000	1 500	1 500	750	N/D (Note 5)	120/208 (Note 9)
	300	1 000	1 500	4 500	2 250	N/D (Note 5)	347/600
Puissance maximale du transformateur en chambre 1 ϕ fourni par Hydro Ottawa, par client et par circuit primaire (kVA) (Notes 5,7 et 8)	100	167	167	N/D	167	N/D	120/240
Puissance maximale du transformateur sur socle 3 ϕ fourni par Hydro Ottawa, par client et par circuit primaire (kVA) (Notes 1, 4, 5, 7 et 11)	300	500	500	N/D	500	N/D (Note 5)	120/208 (Note 9)
	300	1 000	1 500	N/D	2 500		347/600
Puissance maximale du transformateur sur socle 1 ϕ fourni par Hydro Ottawa, par client et par circuit primaire (kVA) (Notes 4, 5, 7 et 8)	100	167	167	N/D	167	N/D	120/240

Notes

1. Le courant triphasé à partir d'une ligne aérienne est offert uniquement dans les secteurs où le réseau de distribution le permet. Veuillez communiquer avec Hydro Ottawa pour discuter de vos besoins.
2. MT = configuration primaire à 4 fils en étoile avec mise à la terre et Δ = configuration primaire à 3 fils en triangle.
3. Une alimentation en boucle ou radiale double correspond à deux sources d'alimentation pour un ou plusieurs appareils.

4. La disponibilité des transformateurs sur socle est restreinte dans certains secteurs de la zone centrale.
5. Le client doit être propriétaire de tout transformateur n'ayant pas la capacité prévue par Hydro Ottawa.
6. Une installation dont la batterie de transformateurs en chambre excède la taille maximum indiquée doit la scinder en batteries multiples.
7. L'installation d'équipement de transformation nécessite l'installation préalable d'un dispositif de sectionnement appartenant à Hydro Ottawa (fusible interrupteur, commutateur).
8. Jusqu'à 100 % d'une intensité nominale de 600 A à 120/240 V est requise pour le commutateur principal d'un point de branchement unique alimenté par un transformateur sur socle.
9. Seuls des transformateurs en chambre ou sur socle peuvent servir à un branchement de service primaire de 120/208 V.
10. La puissance maximale des moteurs pour le courant de démarrage sur chaque circuit primaire est déterminée dans les lignes directrices techniques ECG0008 – *Power Quality Guideline* d'Hydro Ottawa (caractéristiques applicables à chaque service).
11. Les transformateurs triphasés en chambre et sur socle ne sont disponibles que sur la propriété du client.

ANNEXE F

Tableau B – Branchement de service primaire – Câblage souterrain (en boucle)

	Tension de distribution (kV)					
	4,16 ^{MT}	8,32 ^{MT}	13,2 ^{MT}	13,2 ^A	27,6 ^{MT}	
Alimentation maximale à l'équipement de branchement du circuit primaire 3 ϕ (kVA)	300 (Note 1)	1 000 (Note 1)	1 500 (Note 1)	8 000 (Note 1)	9 000 (Note 1)	
Alimentation maximale à l'équipement de branchement du circuit primaire 1 ϕ (kVA) (Note 8)	100	167	167	N/D	167	
Type d'alimentation (radiale, radiale double ou en boucle) (Note 3)	En boucle	En boucle	En boucle	En boucle	En boucle	Tension secondaire (V)
Puissance maximale de la batterie de transformateurs en chambre 3 ϕ fournis par Hydro Ottawa, par client et par circuit primaire (kVA) (Notes 1, 5, 6, 7 et 11)	300	1 000	1 500	1 500	750	120/208 (Note 9)
	300	1 000	1 500	4 500	2 250	347/600
Puissance maximale du transformateur en chambre 1 ϕ fourni par Hydro Ottawa, par client et par circuit primaire (kVA) (Notes 5, 7 et 8)	100	167	167	N/D	167	120/240
Puissance maximale du transformateur sur socle 3 ϕ fourni par Hydro Ottawa, par client et par circuit primaire (kVA) (Notes 1, 4, 5, 7 et 11)	300	500	500	N/D	500	120/208 (Note 9)
	300	1 000	1 500	N/D	2 500	347/600
Puissance maximale du transformateur sur socle 1 ϕ fourni par Hydro Ottawa, par client et par circuit primaire (kVA) (Notes 4, 5, 7 et 8)	100	167	167	N/D	167	120/240

Notes

1. Le courant triphasé à partir d'une ligne aérienne est offert uniquement dans les secteurs où le réseau de distribution le permet. Veuillez communiquer avec Hydro Ottawa pour discuter de vos besoins.
2. MT = configuration primaire à 4 fils en étoile avec mise à la terre et Δ = configuration primaire à 3 fils en triangle.

3. Une alimentation en boucle ou radiale double correspond à deux sources d'alimentation pour un ou plusieurs appareils.
4. La disponibilité des transformateurs sur socle est restreinte dans certains secteurs de la zone centrale.
5. Le client doit être propriétaire de tout transformateur n'ayant pas la capacité prévue par Hydro Ottawa.
6. Une installation dont la batterie de transformateurs en chambre excède la taille maximum indiquée doit la scinder en batteries multiples.
7. L'installation d'équipement de transformation nécessite l'installation préalable d'un dispositif de sectionnement appartenant à Hydro Ottawa (fusible interrupteur, commutateur).
8. Jusqu'à 100 % d'une intensité nominale de 600 A à 120/240 V est requise pour le commutateur principal d'un point de branchement unique alimenté par un transformateur sur socle.
9. Seuls des transformateurs en chambre ou sur socle peuvent servir à un branchement de service primaire de 120/208 V.
10. La puissance maximale des moteurs pour le courant de démarrage sur chaque circuit primaire est déterminée dans les lignes directrices techniques ECG0008 – *Power Quality Guideline* d'Hydro Ottawa (caractéristiques applicables à chaque service).
11. Les transformateurs triphasés en chambre et sur socle ne sont disponibles que sur la propriété du client.

ANNEXE G

Méthode de calcul des frais standard pour les divers services

G-0 : Remarques générales et directives sur l'utilisation de l'annexe G

1. L'annexe G s'applique aux aménagements intercalaires, aux mises à niveau du service et aux services spéciaux. Comme l'annexe G s'applique à un projet donné, on ne peut l'utiliser pour évaluer le coût associé à l'obtention par un client de plusieurs branchements au même moment et au même emplacement. Pour les demandes portant sur plusieurs projets, Hydro Ottawa présentera une estimation personnalisée des travaux proposés au client.
2. Pour obtenir un devis, veuillez communiquer avec le Bureau de service d'Hydro Ottawa (voir la section 1.5). L'entreprise évaluera le service et les coûts conformément aux présentes Conditions de service, y compris l'annexe G.
3. L'annexe G peut s'appliquer partout où une tension et une intensité de service données sont offertes. Toutefois, certains types de services ne sont peut-être pas offerts dans des secteurs desservis par l'entreprise. Par exemple, le service aérien n'est pas offert dans tous les secteurs alimentés par un branchement souterrain, tandis que le courant monophasé de 120/240 V à 3 fils de 400 A n'est pas offert comme service aérien.
4. On entend par « mise à niveau d'un service » une modification de la puissance, le déplacement d'un compteur aux fins de facturation, le remplacement d'un service aérien par un service souterrain, les travaux nécessitant un permis de l'Office de la sécurité des installations électriques ou toute autre amélioration non considérée comme un entretien, par exemple une modification du câblage ou de l'équipement électrique. Il est à noter que des frais peuvent être exigés même en cas de réduction de la puissance. Aucune déduction n'est applicable dans le cas de mise à niveau du service existant, puisque les déductions pour ce service ont déjà été appliquées.

5. Les frais sont calculés selon la capacité totale du commutateur principal (p. ex. 100 A, 200 A, etc.) et non selon la capacité des dispositifs de protection installés, qui peut être inférieure.
6. Lorsque l'alimentation est assurée par un transformateur exclusif sur une propriété privée, les frais imposés correspondent aux coûts réels moins le crédit de base, s'il est applicable à un service résidentiel.
7. La période de validité des devis expire quatre-vingt-dix (90) jours civils après la date de publication, mais Hydro Ottawa pourra la prolonger à sa discrétion pour quarante-cinq (45) jours supplémentaires en vertu d'un avis écrit.
8. Hydro Ottawa fournit un plan d'implantation gratuit par période de douze (12) mois consécutifs aux clients qui souhaitent bénéficier de services secondaires intercalaires ou obtenir une mise à niveau du service pour une propriété résidentielle ou commerciale. Le plan d'implantation peut comprendre un examen initial des lieux, une estimation des coûts et une évaluation de la charge du service pour les changements prévus au service nouveau ou existant, mais il ne comprend pas les services d'urgence. Des frais peuvent s'appliquer pour exécuter les travaux demandés ou pour la révision du plan d'implantation initial du client. Tout plan d'implantation supplémentaire demandé au cours d'une période de douze (12) mois consécutifs entraîne des frais additionnels. S'il y a eu changement de propriétaire au cours de la période de douze (12) mois consécutifs, le nouveau propriétaire reçoit au besoin un plan d'implantation gratuit.
9. Lorsqu'Hydro Ottawa reçoit du client un paiement pour le plan d'implantation, l'entreprise respectera le devis du plan d'implantation pour une période pouvant atteindre un an.
10. Le service secondaire temporaire fourni par Hydro Ottawa à partir d'une chambre d'appareillage électrique partagée et les frais d'utilisation de conduits associés seront facturés à la moitié du coût d'un service secondaire permanent à partir d'une chambre d'appareillage électrique partagée et des frais d'utilisation de conduits associés. La fourniture, l'installation et l'enlèvement du conducteur de la chambre d'appareillage sont facturés au plein coût.

11. Si Hydro Ottawa doit se rendre sur place pour une intervention d'urgence, des frais de service s'appliqueront et seront facturés à l'adresse du site concerné.

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle (voir la section 1.5).

G-1 : Méthode de calcul des frais standard pour le branchement des divers services à 120/240 V

G-1.1 Service résidentiel intercalaire – Frais de branchement de base

Le service résidentiel de base, fourni à partir du réseau aérien, est un courant monophasé de 120/240 V à 3 fils de 100 A (voir la section 4.0 pour connaître la définition de « branchement de base »). L'alimentation et les services par le réseau souterrain à plus de 100 A sont offerts moyennant des frais correspondant à l'écart entre le coût de ces services et le coût du branchement de base. Reportez-vous à la section 3.1 pour connaître les exigences de service et à la définition de « service intercalaire » à la section 4.

Hydro Ottawa offre un courant monophasé de 120/240 V à 3 fils aux intensités suivantes :

- Réseau aérien : 100 A (service de base) et 200 A;
- Réseau souterrain : 100 A, 200 A et 400 A.

Pour obtenir un devis, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle (voir la section 1.5).

a. Nouveau service résidentiel intercalaire

Les frais sont établis de la façon suivante :

- une partie du coût des transformateurs et des jeux de barres secondaires (selon la capacité du commutateur principal) plus le coût des 30 m (100 pi) de câbles (pour un service de 400 A ou moins) *moins* le crédit de base;
- *plus* le coût supplémentaire si la longueur du câblage dépasse 30 m (100 pi) pour un service de 400 A ou moins.

Remarques

1. Le coût d'installation d'un service de plus de 100 A et de moins de 200 A est le même que pour un service de 200 A.
 2. Comme chaque service est différent, afin de simplifier le calcul, les frais sont établis en fonction du coût moyen de main-d'œuvre, d'utilisation de véhicules et d'équipement et de matériel, y compris les compteurs, d'une partie du coût des jeux de barres et du transformateur et du coût lié aux répercussions de l'amélioration (réseau de distribution, y compris les postes).
 3. Le client prend en charge le coût d'installation des ouvrages civils entre le point de raccordement et le socle du compteur inclusivement.
 4. Si le transformateur est commun à plusieurs clients, les frais incluent une partie du coût moyen de la transformation établie en fonction de la demande.
 5. Le coût des services intercalaires au centre-ville est plus élevé que dans les secteurs périphériques, puisqu'il inclut le coût de la chambre de distribution, des jeux de barres secondaires et des canalisations.
- b. Service résidentiel mis à niveau

Les demandes de mise à niveau de services résidentiels pour un courant monophasé de 120/240 V à 3 fils sont assujetties à l'une des deux conditions suivantes et facturées en conséquence :

1. si le service n'a pas été raccordé et que le lotissement date de moins de cinq (5) ans (d'après la date de l'Entente d'installation), les frais exigés pour la mise à niveau de 100 A à 200 A pour un courant monophasé de 120/240 V à 3 fils s'appliquent.
2. si le service a été raccordé et qu'une mise à niveau est demandée, le coût est déterminé selon les tableaux de l'annexe G, quelle que soit la date de l'Entente d'installation.

Hydro Ottawa enlève le compteur et le conducteur secondaire en place, dans la mesure du possible, sans frais supplémentaires pour le client.

Le coût d'une mise à niveau est calculé de la façon suivante, compte tenu du fait que le crédit de base a déjà été accordé lors de l'installation initiale du service :

- En cas d'augmentation de l'intensité (la capacité du service augmente) :
 - une partie du coût des transformateurs et des jeux de barres secondaires (selon la capacité du commutateur principal) *plus* le coût des 30 m (100 pi) de câbles (pour un service de 400 A ou moins) (au besoin);
 - *plus* le coût supplémentaire si la longueur du câblage dépasse 30 m (100 pi) pour un service de 400 A ou moins.
- Sans augmentation de l'intensité (la capacité du service ne change pas) :
 - le coût de mise hors tension et de remise sous tension au compteur (selon le montant le moins élevé), au mât de branchement ou au transformateur sur socle.

Remarques

1. Dans le cas d'une installation souterraine, le client prend en charge le coût de l'infrastructure civile du point de raccordement au socle du compteur et le coût d'installation du socle du compteur (s'il y a lieu).
2. Dans le cas d'un service de 400 A, les frais comprennent une partie du coût moyen des transformateurs.

G-1.2 Service général et commercial – Frais de branchement de base

Les différentes puissances du service général ou commercial sont indiquées à la section 3.2.2 (Exigences relatives au branchement). Dans tous les cas, le client fournit et installe le conducteur de branchement. Les frais exigibles correspondent à la transformation, au mesurage aux fins de facturation et au branchement électrique effectués par Hydro Ottawa. Voir la section 3.2 du présent document pour connaître les autres exigences.

Pour obtenir un devis, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle (voir la section 1.5).

Hydro Ottawa offre pour un service permanent un courant monophasé de 120/240 V à 3 fils aux intensités suivantes :

- Réseau aérien : 100 A et 200 A
- Réseau souterrain : 100 A, 200 A et 400 A

a. Nouveau service commercial intercalaire

Les frais sont établis de la façon suivante :

- une partie du coût des transformateurs et des jeux de barres secondaires (selon la capacité du commutateur principal).

Le client doit effectuer les travaux d'électricité et fournir les infrastructures civiles nécessaires à partir du point de raccordement et prendre en charge le coût du branchement.

Remarques

1. Le coût d'installation d'un service de plus de 100 A et de moins de 200 A est le même que celui pour un service de 200 A.
2. Comme chaque service est différent, afin de simplifier le calcul, les frais sont établis en fonction du coût moyen de main-d'œuvre, d'utilisation de véhicules et d'équipement et de matériel, y compris les compteurs, d'une partie du coût des jeux de barres et du transformateur et du coût lié aux répercussions de la mise à niveau (réseau de distribution, y compris les postes).
3. Le client fournit toute l'infrastructure civile entre le point de raccordement et le socle du compteur et il installe le socle.
4. Dans le cas d'un service souterrain intercalaire ou d'une mise à niveau, le client fournit le conducteur de branchement.
5. Dans le cas d'un courant monophasé de 120/240 V à 3 fils de 400 A, les frais comprennent une part du coût moyen du transformateur d'alimentation.
6. Si le transformateur est commun à plusieurs clients, des frais supplémentaires sont exigés pour un transformateur exclusif.

7. Le coût du branchement au centre-ville est plus élevé que dans les secteurs périphériques, puisqu'il inclut le coût de la chambre de distribution, des jeux de barres secondaires et des canalisations.

b. Service commercial mis à niveau

Reportez-vous à la section 4, « Définitions », pour connaître le sens de l'expression « mise à niveau ». Hydro Ottawa enlève le compteur existant, dans la mesure du possible sans frais supplémentaires pour le client. Dans les cas où le branchement peut être réutilisé sans changement, on considère qu'il s'agit de la mise hors tension et de la remise sous tension annuelle gratuite.

Le coût de mise à niveau du service commercial intercalaire est établi de la façon suivante :

- En cas d'augmentation de l'intensité (la capacité du commutateur principal augmente) :
 - une partie du coût de la transformation et des jeux de barres secondaires (selon la capacité du commutateur principal).
- Sans augmentation de l'intensité (la capacité du commutateur principal ne change pas) :
 - le coût de mise hors tension et de remise sous tension à l'embase du compteur (selon le montant le moins élevé), au mât de branchement, au transformateur sur socle ou au nouvel emplacement du service.

G-1.3 Service spécial – Frais de branchement de base à 120 V/240 V

Dans tous les cas, le client fournit et installe le conducteur de branchement. Les frais exigibles correspondent à la transformation, au mesurage aux fins de facturation et au branchement électrique effectués par Hydro Ottawa.

Pour obtenir un devis, y compris dans les situations qui ne sont pas couvertes dans le présent document, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle (voir la section 1.5).

a. Service temporaire

Reportez-vous à la section 4, « Définitions », pour connaître le sens de l'expression « service temporaire ». Le service temporaire de base est un branchement aérien ou souterrain pour un courant monophasé de 120 V/240 V à 3 fils jusqu'à 200 A le long d'une ligne ne nécessitant aucune mise à niveau du transformateur ou des jeux de barres secondaires. Le coût est alors établi de la façon suivante :

- le coût de branchement et d'installation du compteur *plus* le coût d'enlèvement.

Le client fournit et installe à ses frais un câblage conforme aux normes d'Hydro Ottawa afin que celle-ci puisse procéder au branchement.

Dans le cas d'un service temporaire secondaire autre qu'un service temporaire de base, qui comprend un service pour un courant monophasé de 120 V/240 V à 3 fils jusqu'à 400 A (aérien ou souterrain) et un courant triphasé de 347 V/600 V à 4 fils en étoile avec mise à la terre jusqu'à 200 A (aérien) ou jusqu'à 400 A (souterrain), le coût est établi de façon suivante :

- le coût de branchement *plus* les frais de location du transformateur (la moitié du coût du transformateur) *plus* le coût de la main-d'œuvre et du matériel pour l'installation et l'enlèvement.

Les frais de location du transformateur standard en stock correspondent au coût moyen en stock pour les cinq (5) dernières années d'un groupe de transformateurs moyen de catégorie similaire. Aucuns frais ne sont exigés pour la location quand le transformateur est payé et utilisé en permanence pour le projet de branchement.

b. Service non mesuré

Les frais sont établis de la façon suivante :

- le coût de branchement *plus* le coût de prolongement.

Le client fournit et installe tout son équipement, y compris le câblage. Il prend en charge le coût du prolongement.

Quand plusieurs branchements de service non mesuré peuvent être effectués à proximité les uns des autres lors d'une même intervention, les frais s'y rapportant sont calculés en fonction de la durée de l'intervention et du matériel requis.

Lorsqu'Hydro Ottawa procède au remplacement ou au déplacement prévu d'une structure (p. ex. un poteau ou un transformateur sur socle), la mise hors tension et la remise sous tension visant à faciliter son transfert vers la nouvelle structure n'entraînent aucuns frais pour le client.

G-1.4 Service résidentiel – Frais de compteur de base

Lorsqu'il faut installer sur une propriété plusieurs compteurs sur un socle ou dans une armoire de répartition d'un centre de mesurage et que le technicien de compteurs se trouve déjà sur place (aucun déplacement supplémentaire n'est alors nécessaire), les frais ci-après s'appliquent.

Pour un service permanent, Hydro Ottawa offre les intensités suivantes :

- courant monophasé de 120/240 V à 3 fils, 100 A, 200 A ou 400 A.

Les frais sont établis de la façon suivante :

- le coût d'installation des compteurs (ne comprend pas les compteurs).

Les monteurs de lignes électriques peuvent installer des compteurs sur un service secondaire pour un courant monophasé jusqu'à 200 A quand il n'est pas nécessaire d'avoir des transformateurs de mesurage. Cependant, ce sont les techniciens de compteurs qui font l'installation lorsqu'il s'agit d'un service secondaire de plus de 200 A ou sur un service secondaire pour lequel l'appareillage de mesure aux fins de facturation doit comprendre des transformateurs d'instrumentation.

Pour connaître le coût d'installation d'un compteur aux fins de facturation, reportez-vous à la section 2.4.8.

G-1.5 Mise à niveau mineure

Pour être considérée comme « mineure », une mise à niveau du service doit remplir les trois conditions suivantes :

1. elle respecte les présentes Conditions de service;

2. Hydro Ottawa n'a besoin d'aucun équipement pour exécuter les travaux;
3. les travaux n'ont aucune répercussion sur le réseau de distribution d'Hydro Ottawa (y compris les postes).

Ainsi, seules une interruption du service et une remise sous tension seront nécessaires (voir la section G-1.6, « Interruption du service et remise sous tension ») et les frais connexes seront exigés. Voici des exemples de mises à niveau mineures :

1. remplacement d'un panneau de fusibles par un panneau de disjoncteurs ne nécessitant aucune utilisation d'équipement d'Hydro Ottawa ni aucune transformation (modification parfois exigée par les compagnies d'assurance);
2. remplacement d'un commutateur principal endommagé par un commutateur de capacité de courant équivalente;
3. installation d'un commutateur de transfert monté sur compteur permettant le raccordement d'une génératrice de secours résidentielle;
4. réparation du mât de branchement;
5. remplacement du câblage sans augmentation de l'intensité (de sorte qu'aucun équipement d'Hydro Ottawa et aucune transformation n'est nécessaire; modification parfois exigée par les compagnies d'assurance).

Des frais supplémentaires peuvent être exigés si une équipe doit travailler en heures supplémentaires pour effectuer une mise à niveau mineure ou si d'autres aspects des travaux entraînent des frais recouvrables.

G1.6 Interruption du service et remise sous tension

Trois types de frais, indiqués ci-après par ordre croissant de valeur, sont imposés relativement aux services secondaires fournis en fonction des travaux périodiques effectués par le personnel technique :

1. les frais d'interruption du service et de remise sous tension à partir de l'embase du compteur par un technicien de compteur;
2. les frais d'interruption du service et de remise sous tension par une équipe de deux monteurs de ligne au mât de branchement seulement, avec ou sans équipement;

3. les frais d'interruption du service et de remise sous tension par une équipe de deux monteurs de lignes à un dispositif sur socle.

Pour connaître les frais de mise hors tension et de remise sous tension d'un service primaire, reportez-vous à l'annexe G-3.1 (Frais de mise hors tension pour entretien de l'équipement primaire).

Lorsqu'Hydro Ottawa remplace son équipement sur un poteau ou sur socle, les services publics et les autorités routières branchés à son réseau n'ont aucuns frais de mise hors tension et de remise sous tension afin de faciliter le remplacement.

Si un conducteur secondaire est remplacé pour quelque raison que ce soit, le client en assume le coût.

Afin de promouvoir la sécurité électrique, Hydro Ottawa offre gratuitement à chaque client une mise hors tension et une remise sous tension par an pour effectuer l'entretien non électrique (c.-à-d. aucune mise à niveau ni aucun remplacement de câblage) pourvu qu'aucun permis de l'Office de la sécurité des installations électriques ne soit nécessaire, que les travaux portent sur un service d'électricité existant et qu'ils soient exécutés pendant les heures normales de travail. Les travaux d'entretien non électrique comprennent, par exemple, l'élagage d'arbres, la peinture, la mise en place d'un parement et la jonction de briques. Les équipes d'urgence du gouvernement n'ont pas à payer les frais de mise hors tension dans l'exercice de leurs fonctions. Le propriétaire qui a besoin de la mise hors tension demandée par les équipes d'urgence du gouvernement doit prendre en charge tous les frais connexes pour la remise sous tension, y compris les frais relatifs aux pannes supplémentaires.

G-2 : Méthode de calcul des frais standard pour le branchement des divers services à 347/600 V

G-2.1 Section réservée

G-2.2 Service général et commercial – Frais de branchement de base

Dans tous les cas, le client fournit et installe le conducteur de branchement. Les frais couvrent la transformation et le branchement électrique effectués par Hydro Ottawa. Pour connaître le coût des compteurs aux fins de facturation, reportez-vous à la section G-2.4.

Pour un service permanent de 347/600 V, Hydro Ottawa offre les intensités suivantes :

- service aérien : 100 A ou 200 A;
- service souterrain : 100 A, 200 A ou 400 A.

Dans le cas d'un service souterrain exclusif de 200 A et de 400 A situé au centre-ville, des frais supplémentaires sont exigés pour la chambre de transformation, le conducteur secondaire et les canalisations.

Si le client souhaite mettre à niveau son service sur une propriété dotée de plus d'une source d'alimentation (p. ex. une combinaison de 120/240 V, de 120/208 V ou de 347/600 V), il doit regrouper son service pour avoir une seule source d'alimentation.

G-2.3 Service spécial – Frais de branchement de base à 347/600 V

Dans tous les cas, le client fournit et installe le conducteur de branchement. Les frais couvrent la transformation et le branchement électrique effectués par Hydro Ottawa. Pour connaître le coût des compteurs aux fins de facturation, reportez-vous à la section G-2.4. Veuillez communiquer avec Hydro Ottawa afin d'obtenir une évaluation des frais dans une situation non prévue dans le tableau.

a. Service temporaire

Reportez-vous à la section 4, « Définitions », pour connaître le sens de l'expression « service temporaire ». Le coût est alors établi de la façon suivante :

- le coût de branchement et d'installation du compteur *plus* le coût d'enlèvement.

Le client fournit et installe à ses frais un câblage conforme aux normes d'Hydro Ottawa afin que celle-ci puisse procéder au branchement.

Dans le cas d'un service temporaire autre que le service de base et nécessitant une transformation ou dans celui d'un service de 400 A ou plus, le coût est établi de la façon suivante :

- le coût du branchement *plus* les frais de location du transformateur (la moitié du coût du transformateur) *plus* le coût de la main-d'œuvre et du matériel pour l'installation et l'enlèvement.

Les frais de location du transformateur standard en stock correspondent au coût moyen en stock pour les cinq (5) dernières années d'un groupe de transformateurs moyen de catégorie similaire. Aucuns frais ne sont exigés pour la location quand le client achète le transformateur pour alimenter en électricité le même lotissement. Aucuns frais ne sont exigés pour la location quand le transformateur est payé et utilisé en permanence pour le projet de branchement.

b. Service non mesuré

Non offert.

c. Mise hors tension et remise sous tension

Voir les sections G-3.1 (Frais de mise hors tension pour entretien de l'équipement primaire) et G-3.2 (Frais d'accès à une chambre de transformation).

G-2.4 Service commercial - Frais de compteur de base

Des frais sont facturés à l'ajout de compteurs supplémentaires sur un socle multi-compteurs ou dans une armoire de répartition d'un centre de mesurage par un technicien de compteurs qui se trouve déjà sur place (aucun déplacement supplémentaire n'est alors nécessaire).

Hydro Ottawa propose les compteurs suivants :

- compteur en kWh de 120/240 V (30/60 A, 100 A, 200 A ou 400 A);

- compteur en kWh biphasé de 120/208 V à 3 fils en réseau (30/60 A, 100 A ou 200 A);
- compteur en kWh triphasé de 120/208 V à 4 fils en étoile avec mise à la terre (30/60 A, 100 A, 200 A ou 400 A – pour service temporaire seulement);
- compteur en kWh triphasé de 347/600 V à 4 fils en étoile avec mise à la terre (30/60 A, 100 A, 200 A ou 400 A – pour service temporaire seulement).

Les frais sont établis de la façon suivante :

- Le coût d'installation du compteur, y compris le coût du compteur proprement dit.

Les monteuses de lignes peuvent installer des compteurs sur un service secondaire monophasé jusqu'à 200 A quand il n'est pas nécessaire d'avoir des transformateurs d'instrumentation. Cependant, ce sont les techniciens de compteurs qui font l'installation lorsqu'il s'agit d'un service secondaire monophasé de plus de 200 A ou sur un service secondaire pour lequel l'appareillage de mesure aux fins de facturation doit comprendre des transformateurs d'instrumentation, ou pour l'ensemble des services secondaires triphasés.

Pour connaître le coût d'installation des compteurs, reportez-vous à la section 2.4.8.

G-3 : Méthode de calcul des frais standard pour divers services

G-3.1 Frais de mise hors tension pour entretien de l'équipement primaire

Hydro Ottawa encourage ses clients propriétaires à maintenir leur équipement électrique primaire en bon état en se dotant d'un programme d'inspection et d'entretien systématiques.

Pour Hydro Ottawa, une mise hors tension pour entretien de l'équipement primaire consiste à isoler l'installation d'un client du réseau qui l'alimente, afin qu'il puisse effectuer l'entretien. La mise hors tension de la chambre d'appareillage intérieure et l'entretien de l'équipement primaire sont décrits en détail dans la procédure VIS0001 d'Hydro Ottawa. Généralement, l'entreprise isole les armoires et dispositifs primaires suivants appartenant aux clients : chambres de transformation, postes, centres de sectionnement sur socle, transformateurs sur socle et lignes aériennes primaires.

Différents moyens sont à la disposition d'un client pour demander une procédure mise hors tension et de remise sous tension du service pour l'entretien de l'équipement primaire :

a. Travaux exécutés durant les heures normales de travail par une équipe d'Hydro Ottawa non spécialisée

Hydro Ottawa s'efforce d'être disponible pour effectuer la mise hors tension et la remise sous tension au moment prévu, mais ses équipes peuvent être appelées à régler des problèmes nuisant à la fiabilité du réseau de distribution. Il n'est donc pas possible de garantir l'heure à laquelle elle effectuera la mise hors tension ou la remise sous tension.

Les frais fixes sont établis en fonction d'un maximum de quatre (4) heures de travail, du temps de déplacement et du coût d'utilisation des véhicules et de l'équipement nécessaires pour procéder à l'interruption du service et à la remise sous tension.

b. Travaux exécutés en dehors des heures normales de travail par une équipe d'Hydro Ottawa non spécialisée

Hydro Ottawa s'efforce d'être disponible pour effectuer la mise hors tension et la remise sous tension au moment prévu, mais ses équipes peuvent être appelées à régler des problèmes nuisant à la fiabilité du réseau de distribution. Il n'est donc pas possible de garantir l'heure à laquelle elle effectuera la mise hors tension ou la remise sous tension.

Les frais fixes sont établis en fonction d'un maximum de quatre (4) heures de travail pour les travaux dont il est question au paragraphe a) ci-dessus, mais le coût de la main-d'œuvre est facturé en heures supplémentaires.

c. Travaux exécutés par une équipe spécialisée d'Hydro Ottawa

Ce service est offert en tout temps. Les coûts sont établis en fonction d'une mise hors tension d'au moins six (6) heures et, dans le cadre de ce service, l'heure de la mise hors tension et celle de la remise sous tension sont garanties. Hydro Ottawa veille à ce que des ressources spécialisées soient disponibles et prévues afin de respecter l'étendue des travaux et les délais convenus relativement à la mise hors tension et les coûts réels sont facturés au client demandeur.

Toute autre demande de mise hors tension d'équipement primaire du réseau de distribution d'Hydro Ottawa présentée par un client ou un tiers avec l'autorisation du propriétaire des lieux fait l'objet d'un devis établi au cas par cas.

Pour en savoir plus ou pour planifier des travaux, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle (voir la section 1.5).

G-3.2 Frais d'accès à une chambre d'appareillage électrique

Les clients qui ont besoin d'avoir accès à une chambre d'appareillage électrique pour effectuer divers tests et vérifications (tests du système d'alarme incendie, vérification et tests du système de ventilation, supervision par un entrepreneur, inspections par le client ou toute autre intervention ne portant pas sur de l'équipement électrique) doivent communiquer avec Hydro Ottawa pour planifier une visite.

Ces clients doivent communiquer avec Hydro Ottawa au moins une semaine à l'avance pour obtenir l'accès à une chambre d'appareillage électrique, lequel sera accordé selon les disponibilités.

Les frais facturés par Hydro Ottawa pour une visite de son personnel d'au plus deux (2) heures afin de donner accès à une chambre d'appareillage électrique sont établis de la façon suivante :

- a. visite durant les heures normales de travail
- b. un client a droit à un accès à la chambre d'appareillage électrique sans frais par emplacement et par période de douze (12) mois consécutifs pour y exécuter des travaux ne portant pas sur de l'équipement électrique. La durée de l'accès doit être d'au plus deux (2) heures. Une demande par un client ou un tiers non propriétaire des lieux d'isoler la chambre du réseau de distribution primaire doit être approuvée par le propriétaire et sera facturée au cas par cas.
- c. visite d'une chambre d'appareillage électrique facturable pendant les heures normales de travail (deuxième accès)

Dans le cas d'une visite d'une chambre d'appareillage électrique subséquente pendant une période de douze (12) mois consécutifs, des frais fixes s'appliquent. La durée de l'accès doit être d'au plus deux (2) heures.

- d. Hydro Ottawa prépare un devis au préalable pour toute visite d'une chambre d'appareillage électrique de plus de deux (2) heures.
- e. visite en dehors des heures normales de travail (moins de deux [2] heures)

Les conditions sont les mêmes que pour les visites d'une chambre d'appareillage électrique facturable durant les heures normales de travail (deuxième accès), mais le coût de main-d'œuvre est facturé en heures supplémentaires au client demandeur.

- f. visite en dehors des heures normales de travail (plus de deux [2] heures)

Les conditions sont les mêmes que pour les « visites d'une chambre d'appareillage électrique facturable durant les heures normales de travail (plus de deux [2] heures) », mais le coût de main-d'œuvre est facturé en heures supplémentaires au client demandeur.

Reportez-vous à la section 1.5 afin de connaître les heures normales de travail pour planifier une visite sur les lieux ou pour communiquer avec le service d'entretien des chambres d'Hydro Ottawa.

G-3.3 Frais d'utilisation non autorisée d'énergie

Conformément à la section 2.2 des présentes Conditions de service, Hydro Ottawa se réserve le droit de procéder à la mise hors tension ou au débranchement de l'alimentation d'un consommateur ou d'un client, notamment pour des motifs de sécurité, de dérivation d'énergie, de manipulation, de fraude ou d'abus de la part du consommateur ou du client ou quand la loi l'exige.

Conformément aux sections 4.3.2 et 5.3.10 du Code des réseaux de distribution, Hydro Ottawa surveille les cas de manipulation de compteurs et d'équipement de branchement et prend des mesures en conséquence. En pareil cas, il est possible qu'elle avertisse les organismes appropriés, notamment Mesures Canada, l'Office de la sécurité des installations électriques ou la police. Le client prend en charge le coût de mise hors tension, d'entretien et de rebranchement. Hydro Ottawa ne peut procéder à l'entretien avant que toutes les conditions techniques et financières de rebranchement soient remplies. En l'absence du client, c'est le propriétaire des lieux qui prend en charge les frais connexes de

mise hors tension, de branchement et de rebranchement du service électrique et de rebranchement non autorisé.

Les conditions techniques peuvent consister à rendre la configuration de l'équipement conforme aux normes d'entretien technique actuelles d'Hydro Ottawa, comme l'indique l'annexe G-0. De plus, l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) doit inspecter la propriété de nouveau et ensuite délivrer s'il y a lieu un permis de branchement. Ces exigences sont remplies aux frais du propriétaire des lieux.

Conformément à la section 4.3.3 du Code des réseaux de distribution, Hydro Ottawa peut recouvrer tous les coûts raisonnables découlant de l'utilisation non autorisée d'énergie. Ces coûts peuvent varier, mais ils sont fondés sur le coût de la main-d'œuvre, le temps de déplacement, le coût de l'équipement, le montant des dommages subis par l'équipement, le coût des visites sur la propriété, la consommation d'énergie estimée et les frais d'administration nécessaires pour le rétablissement sécuritaire de l'alimentation. S'il y a lieu, des frais juridiques ou judiciaires connexes peuvent être exigés en sus.

Hydro Ottawa prend toutes les mesures nécessaires pour réduire l'utilisation non autorisée d'énergie, y compris le recouvrement du coût estimatif de l'utilisation d'énergie non mesurée, déterminé selon ses propres calculs.

G-3.4 Soutien technique au client

Hydro Ottawa n'impose aucuns frais pour la consultation initiale, qui consiste en un examen préalable du projet proposé, du processus visé, du service existant et de tout élément nécessaire au succès du projet :

- a. les frais d'évaluation des répercussions du branchement sont estimés selon le Code des réseaux de distribution en fonction du type et de l'ampleur du projet ainsi que du coût d'intervention des autres organismes participants, comme Hydro One Networks inc. ou la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité;
- b. les frais d'évaluation représentent un montant fixe établi aux fins de recouvrement des coûts;
- c. les frais de branchement pour le projet sont évalués selon le principe du recouvrement des coûts conformément à l'annexe G ou d'après un devis, selon la complexité des travaux;

- d. Hydro Ottawa impose des frais fixes pour la cession d'un contrat de production ou d'une directive de paiement aux fins de recouvrement des coûts.
- e. le soutien technique de nature générale qu'offre Hydro Ottawa au client au-delà de la consultation initiale.

L'entreprise impose des frais supplémentaires pour la révision des demandes concernant les ressources énergétiques distribuées et des demandes de charge additionnelle ainsi que les visites des lieux supplémentaires.

G-3.5 Soutien à l'installation des ouvrages civils et des câbles

Si le client doit installer des ouvrages civils (p. ex. des canalisations souterraines) et des câbles sur l'équipement sous tension d'Hydro Ottawa ou à proximité de cet équipement pour son branchement électrique, l'entreprise et ses entrepreneurs agréés exécuteront les travaux moyennant des frais. Les frais d'évaluation représentent un montant fixe établi aux fins de recouvrement des coûts. Les frais de branchement pour le projet sont évalués selon le principe du recouvrement des coûts conformément à l'annexe G ou d'après un devis, selon la complexité des travaux. Il incombe au client d'obtenir les permis d'excavation et d'effectuer les travaux finaux de remise en état de la surface.

G-3.6 Soutien à la construction ou à l'entretien sur le terrain

Si le client demande à Hydro Ottawa de l'assister ou d'assister ses mandataires relativement à des engagements en matière de construction, d'exploitation ou d'entretien, l'entreprise déterminera la disponibilité de ses ressources, les compétences des ressources, l'état actuel de son réseau de distribution, ses plans de travail et engagements en cours ainsi que ses obligations législatives avant de s'engager à assister le client. Lorsqu'Hydro Ottawa est en mesure d'aider le client à réaliser ces activités, elle peut présenter un devis fixe ou une estimation du temps et de l'équipement nécessaire pour répondre à sa demande à titre de travail pour le compte d'autrui. Sous réserve d'une disposition d'entente contraire, les travaux réalisés par Hydro Ottawa sont garantis pendant une période d'un (1) an à compter de la date de mise sous tension ou de la date à laquelle une telle mise sous tension est rendue possible.

G-3.7 Annulation des travaux ou chantier non prêt à recevoir Hydro Ottawa

Lorsqu'un client annule la tenue de travaux par Hydro Ottawa sur sa propriété avec un préavis de moins de deux (2) jours ouvrables, ou que le chantier ne répond pas aux exigences d'Hydro Ottawa au moment où ses ouvriers ou son entrepreneur mandaté s'y présentent, le client doit rembourser à Hydro Ottawa la totalité des frais encourus.

G-3.8 Services d'élagage d'Hydro Ottawa

Lorsqu'Hydro Ottawa ou l'un de ses entrepreneurs mandatés effectue des travaux d'élagage ou d'enlèvement des végétaux autour de ses lignes de transmission, le client peut faire une demande pour que la portée des travaux soit étendue à ses propres arbres. Si Hydro Ottawa a la capacité nécessaire et accepte la demande, les travaux sur les arbres du client sont aux frais du client.

G-3.9 Soutien pour l'inspection et les tests

Si le client demande à Hydro Ottawa de l'assister ou d'assister ses mandataires relativement à l'inspection et à des tests d'équipements de moyenne tension, comme les appareillages de commutation, les transformateurs et les postes, l'entreprise déterminera la disponibilité de ses ressources, leurs compétences, l'état actuel de son réseau de distribution, ses plans de travail et engagements en cours ainsi que ses obligations légales avant de s'engager à assister le client. Lorsqu'Hydro Ottawa est en mesure d'aider le client à réaliser ces activités, elle peut présenter un devis fixe ou une estimation du temps et de l'équipement nécessaire pour répondre à sa demande à titre de travail pour le compte d'autrui. Sous réserve d'une disposition d'entente contraire, les travaux réalisés par Hydro Ottawa sont garantis pendant une période d'un (1) an à compter de la date de mise sous tension ou de la date à laquelle une telle mise sous tension est rendue possible.

G-3.10 Frais de consultation pour la conception

Si le client n'est pas prêt à entreprendre la conception, mais qu'il souhaite obtenir des services de consultation, des frais horaires ou forfaitaires de consultation technique peuvent s'appliquer. Hydro Ottawa préparera un devis pour les services techniques demandés et exigera le paiement du client avant la fin des services.

ANNEXE H

Grille tarifaire

Pour connaître les tarifs en vigueur approuvés par la Commission de l'énergie de l'Ontario, visitez le site Web d'Hydro Ottawa à hydroottawa.com/tarifs.

ANNEXE I

Points de démarcation de propriété entre la société de distribution locale et le client avant la fusion

Ce tableau s'applique lorsque la société de distribution et le client n'ont conclu aucune entente sur le point de démarcation de propriété pour un emplacement particulier.

Service commercial							
Alimentation fournie à la propriété du client	Remarques applicables à toutes les entreprises de services publics	Ancienne société de distribution locale (SDL)					
		Ottawa	Gloucester	Nepean	Kanata	Goulbourn	Casselman
		Remarques applicables à une entreprise de services publics en particulier					
Primaire (> 750 V)							
Ligne aérienne	①③④⑦⑩① ③	--	--	--	--	--	--
Ligne aérienne – poste appartenant au client	⑤⑦⑩①③	--	--	--	--	--	--
Ligne souterraine – en chambre	①②③⑩③	+⑥	+⑨	+⑦	+②	+⑤⑦	+⑤⑦
Ligne souterraine – sur socle	①②③⑩③	+⑥	+⑨	+⑦	+②	+⑤⑦	+⑤⑦
Ligne souterraine – poste appartenant au client	②③⑩③	+⑥	+⑨	+⑤⑦	+②	+⑤⑦	+⑤⑦
Secondaire (≤ 750 V)							
Ligne souterraine	①③⑦⑧①③	--	--	--	--	--	--
Ligne aérienne	①③⑤⑦①③	--	--	--	--	--	--

Service résidentiel							
Alimentation fournie à la propriété du client	Remarques applicables à toutes les entreprises de services	Ancienne société de distribution locale (SDL)					
		Ottawa	Gloucester	Nepean	Kanata	Goulbourn	Casselman
		Remarques applicables à une entreprise de services publics en particulier					
Primaire (> 750 V)							
Ligne souterraine	①②①③	+⑥	+⑤	+⑤	+⑥	+⑤	+⑤
Ligne aérienne	③						
Secondaire (≤ 750 V)							
Ligne souterraine	①②①	+⑥	+③⑤⑦	+③⑤⑦	+⑥	+③⑤⑦	+③⑤⑦
Ligne aérienne	①③⑤⑦①③	--	--	--	--	--	--

Annexe I – Remarques

- ① La Société de distribution locale (SDL) était propriétaire de tout l'équipement électrique situé sur la propriété du client.
- ① Généralement, la SDL était propriétaire du transformateur et des compteurs situés en aval du point de démarcation de propriété, sauf indication contraire au dossier.
- ② Le client était propriétaire de tout le câblage de la SDL (résidentiel et commercial) non standard jusqu'au point raccordement.
- ③ Si la SDL alimentait d'autres clients à partir de la propriété d'un client, elle exigeait une servitude à moins que les clients aient conclu une entente au sujet des éléments communs.
- ④ Le client était propriétaire jusqu'au fusible ou au disjoncteur primaire de la ligne aérienne située dans l'emprise réservée ou la servitude ou le plus près.
- ⑤ La SDL était propriétaire des conducteurs électriques sur la propriété du client pour i) dans le cas d'une ligne souterraine, jusqu'au premier appareil ou branchement électrique; ii) dans le cas d'une ligne aérienne, jusqu'au premier point de contact avec le bâtiment ou le poteau quand le client était propriétaire et responsable des structures de soutènement sur son bâtiment ou son poteau.
- ⑥ Le client était propriétaire de tout l'équipement en aval du point de démarcation de propriété ou à l'extérieur de la servitude, y compris les structures de soutènement civiles, mais non les éléments ① et ②. En cas de défaillance du câblage d'alimentation, le coût de réparation ou de remplacement déboursé par le client (ou sous forme de financement en nature) était partagé avec la SDL, proportionnellement aux longueurs de câble à l'intérieur et à l'extérieur de la propriété du client.
- ⑦ Le client était propriétaire de l'ensemble des structures de soutènement civiles et de l'équipement de mise à la terre situés sur sa propriété. La SDL était propriétaire des structures de soutènement situées dans l'emprise réservée et la servitude.
- ⑧ Le client était propriétaire des conducteurs électriques jusqu'au point de branchement de la SDL (p. ex. poteau, transformateur sur socle ou chambre de câblage souterraine).
- ⑨ La SDL était propriétaire des canalisations souterraines et de l'ensemble de l'équipement électrique primaire situés sur la propriété du client. Le client était propriétaire de l'ouvrage civil de la chambre d'appareillage électrique, de l'équipement de mise à la terre, d'éclairage et de ventilation ainsi que des conducteurs secondaires.
- ⑩ Le client était propriétaire de tout l'équipement électrique de 44 kV et des structures de soutènement civiles jusqu'au point de branchement de la SDL (poteau ou chambre de câblage souterraine), y compris les transformateurs.

- ① Exclut l'alimentation de l'équipement d'autres distributeurs; similaire à l'élément ③.
- ② Exclut les parcs de maisons mobiles.
- ③ Le client était propriétaire de tout l'équipement en aval du point de démarcation de propriété ou à l'extérieur de la servitude, y compris l'ensemble des structures de soutènement civiles, de l'équipement de mise à la terre et des transformateurs de plus de 750 kVA, mais non les éléments ① et ②. La SDL était propriétaire des conducteurs électriques sur la propriété du client pour le service souterrain à partir du point de branchement jusqu'au côté amont du premier appareil ou branchement électrique.
- ④ Même si la SDL encourageait l'entretien régulier de l'équipement, il incombait au client de se doter d'un programme d'entretien pour son équipement et ses installations électriques auprès de son agent d'entretien.

Dessins techniques

La version à jour des dessins techniques ECGS0001, ECS0002, ECGS0003, ECGS0004, ECG0005, ECS0006 et ECG0009 est affichée dans le site Web d'Hydro Ottawa à hydroottawa.com (spécifications de conception pour les services commercial et résidentiel).