Hydro Ottawa bills customers for its services as well as for the services of other organizations operating in Ontario's electricity market. A schedule of rates and charges is available upon request.

ELECTRICITY TERMS THAT APPEAR ON YOUR BILL

Electricity – This is the cost of the electricity supplied to you during this billing period and is the part of the bill that is subject to competition.

Delivery – These are the costs of delivering electricity from generating stations across the Province to Hydro Ottawa then to your home or business. This includes the costs to build and maintain the transmission and distribution lines, towers and poles and operate provincial and local electricity systems.

A portion of these charges are fixed and do not change from month to month. The rest are variable and increase or decrease depending on the amount of electricity that you use.

The delivery charge also includes costs relating to electricity lost through distributing electricity to your home or business.* Hydro Ottawa collects this money and pays this amount directly to our suppliers.

*When electricity is delivered over a power line, it is normal for a small amount of power to be consumed or lost as heat. Equipment, such as wires and transformers, consumes power before it gets to your home or business.

Regulatory Charges – Regulatory charges are the costs of administering the wholesale electricity system and maintaining the reliability of the provincial grid.

Global Adjustment – Electricity generators in Ontario receive a combination of payments from the operation of the wholesale market, payments set by regulation and payments under contracts. Your portion of the net adjustments arising from these and other authorized payments is included on your bill as the Global Adjustment.

NOTE: For a detailed explanation of electricity terms, visit hydroottawa.com or ontarioenergyboard.ca. For an explanation of other items that appear on your bill, visit hydroottawa.com/bill.

Moving? Please give us advance notice – a minimum of ten (10) business days before you move – that you'd like to open, close or update your account. This will ensure that your account information is accurate, that the electricity is on when you move into your new home, or that your account is closed when you move out. Customers are responsible for all charges until their account is closed. Call us at 613-738-6400 or complete the online form at hydroottawa.com/moving.

A **Security Deposit** may also be applied to an account as a condition of service.

Planning outdoor work? Underground networks of services including power lines might be buried on your property. Accidentally hitting one can cause injury, property damage and power outages. For your safety and the safety of others, **'Call Before You Dig'** to mark the location of underground cables before starting construction, landscaping or any other project. Contact Ontario One Call at 1-800-400-2255 or online at on1call.com (24 hours a day, 7 days a week).

Supply of Power – A continuous or unvaried supply of power is not guaranteed. Customers are advised to provide under and/or over voltage protection devices to protect their equipment.

Access to Equipment – Hydro Ottawa equipment located on a customer's premises is in the care and at the risk of the customer. Hydro Ottawa requires access to its equipment for reasons that include inspection, maintenance, repair, alteration, replacement, disconnection, calibration and meter reading, as outlined in section 40 of the *Electricity Act, 1998*.

Your electrical service is subject to the terms and conditions set out in Hydro Ottawa's Conditions of Service, which can be found at hydroottawa.com/conditionsofservice.

Hydro Ottawa facture ses clients pour les services d'électricité qu'elle leur fournit ainsi que pour les services d'électricité offerts par d'autres sociétés actives sur le marché de l'électricité de l'Ontario. La liste des tarifs et des frais d'Hydro Ottawa est disponible sur demande.

TERMES RELATIFS À L'ÉLECTRICITÉ QUI FIGURENT SUR VOTRE FACTURE

Frais d'électricité – Il s'agit du coût de l'électricité qui vous est fournie pendant la présente période de facturation et de la partie de la facture qui fait l'objet de concurrence.

Frais de livraison – Il s'agit des coûts de l'acheminement de l'électricité des centrales électriques réparties à travers la province à Hydro Ottawa, puis jusqu'à votre domicile ou entreprise. Ces coûts comprennent les coûts de construction et d'entretien des lignes de transport d'énergie, des tours et des poteaux ainsi que les coûts d'exploitation des réseaux électriques provinciaux et locaux.

Une partie de ces frais est fixe et ne change pas d'un mois à l'autre. Le reste est variable et augmente ou diminue selon votre consommation d'électricité.

Les frais de livraison comprennent également le coût de l'énergie perdue lorsque l'électricité est distribuée à votre domicile ou entreprise*. Hydro Ottawa perçoit ces frais et les remet directement à ses fournisseurs.

*Lorsque l'électricité est distribuée au moyen d'une ligne de transport d'énergie, il est normal qu'une petite quantité d'énergie soit consommée ou perdue sous forme de chaleur. Le matériel, par exemple les fils et les transformateurs, consomme l'énergie avant qu'elle n'arrive à votre domicile ou entreprise.

Frais réglementés – Les frais réglementés couvrent le coût de l'administration du système d'électricité de gros et de la maintenance de la fiabilité du réseau électrique provincial.

Rajustement global – Les prix de l'électricité produite par les producteurs de l'Ontario sont établis sur le marché de gros, par règlement et par contrat. Le montant correspondant au rajustement net de ces prix et d'autres prix autorisés qui vous est facturé figure à la ligne Rajustement global de votre facture.

NOTE : Pour obtenir une explication détaillée des termes relatifs à l'électricité, visitez le site hydroottawa.com ou le site ontarioenergyboard.ca. Pour obtenir une explication des autres rubriques qui figurent sur votre facture, visitez le site hydroottawa.com/facture.

Vous déménagez? Veuillez nous aviser au moins dix (10) jours ouvrables avant votre déménagement si vous désirez ouvrir un compte, mettre votre compte à jour ou fermer votre compte. Ceci permet d'assurer que les renseignements relatifs à votre compte sont exacts, qu'un service d'électricité sera fourni à votre nouveau domicile, ou encore que votre compte sera fermé lorsque vous quitterez votre ancien domicile.
Les clients doivent acquitter les frais relatifs à leur compte jusqu'à la fermeture de celui-ci. Pour nous aviser d'un déménagement, appelez-nous au 613 738-6400 ou remplissez notre formulaire en ligne au hydroottawa.com/demenagement.

Un **dépôt de garantie** pourrait s'appliquer à un compte, conformément à nos conditions de service.

Vous avez des projets de travaux extérieurs? Des installations souterraines, y compris des lignes électriques, pourraient se trouver sur votre propriété. Si vous heurtez une de ces installations accidentellement, vous pourriez vous blesser, causer des dommages à votre propriété ou provoquer une panne de courant. Pour votre sécurité et celle des autres, **appelez avant de creuser** pour connaître l'emplacement des câbles souterrains avant de commencer tous travaux de construction ou d'aménagement paysager ou tout autre projet. Vous pouvez joindre Ontario One Call au 1 800 400-2255 ou on1call.com/fr (24 heures sur 24, 7 jours sur 7).

Alimentation en électricité – Hydro Ottawa ne garantit pas une alimentation en électricité continue et à l'abri de toutes variations de tension et de fréquence. Les clients devraient donc protéger leur équipement en y installant des appareils de protection contre les baisses et les hausses de tension.

Accès à l'équipement – Les clients sont responsables du matériel d'Hydro Ottawa qui se trouve sur leur propriété. Comme le stipule l'article 40 de la Loi de 1998 sur l'électricité, Hydro Ottawa doit avoir accès à ses équipements, notamment pour pouvoir procéder à des inspections, à des travaux d'entretien ou à la réparation, au remplacement, au débranchement ou au calibrage d'équipement ainsi que pour effectuer la relève de compteurs.

Votre service d'électricité est soumis aux conditions présentées dans le document Conditions de service d'Hydro Ottawa, que vous trouverez au hydroottawa.com/conditionsdeservice.

GO PAPERLESS! Register for online billing at hydroottawa.com/account or by telephone.
It's convenient, secure and reduces paper waste. It also helps keep your records all in one place.

Payment Methods

- Take advantage of the convenience of **automated payments**. Sign up at hydroottawa.com/account or by telephone.
- Use your **credit card** to pay online or by telephone. A service fee applies.
- Make a payment through your bank using **telephone or online banking**. Be sure to include reference to your account number.
- Pay your bill **in person** at most financial institutions.
- **Mail** your cheque or money order to Hydro Ottawa Limited, PO Box 4483, Station A, Toronto ON, M5W 5Z1. Remember to include the remittance stub in the envelope and write your **20-digit account number** on the **front** of your cheque.

To avoid interest charges, please ensure you allow sufficient time for the payment to reach us and be processed in advance of the **due date** on your bill. The time required varies with the method of payment chosen.

An unpaid balance after the due date is subject to an **interest charge** of 1.5% per month, compounded monthly (19.56% per annum).

Customer Service Inquiries

Telephone: 613-738-6400 Monday to Friday: 8:00 a.m. to 8:00 p.m.
Saturday: 9:00 a.m. to 3:00 p.m.
(excluding statutory holidays)
Fax: 613-738-6403
Online: hydroottawa.com/contact
Mail: Hydro Ottawa Limited, PO Box 8700, Ottawa ON, K1G 3S4

Power Outage Information

Telephone: 613-738-0188 (24 hours a day, seven days a week)
Online: hydroottawa.com/outages

DITES ADIEU AU PAPIER! Inscrivez-vous à la facture en ligne au hydroottawa.com/compte ou par téléphone. La facturation en ligne est pratique et sécuritaire, et aide à réduire le gaspillage de papier. De plus, elle vous permet de conserver vos relevés au même endroit.

Modalités de paiement

- Profitez des avantages et de la commodité des **paiements préautorisés**. Pour vous inscrire au régime de prélèvements automatiques d'Hydro Ottawa, inscrivez-vous au hydroottawa.com/compte ou par téléphone.
- Utilisez votre **carte de crédit** pour payer votre facture en ligne ou par téléphone. Des frais de service s'appliquent.
- Faites un paiement par l'intermédiaire de votre institution financière par **téléphone ou au moyen de services bancaires en ligne**. N'oubliez pas d'inscrire votre numéro de compte.
- Payez votre facture **en personne** dans la plupart des institutions financières.
- **Postez** votre chèque ou votre mandat-poste à Hydro Ottawa limitée, C. P. 4483, succursale A, Toronto, Ontario, M5W 5Z1. N'oubliez pas d'insérer le bordereau de paiement dans l'enveloppe et inscrivez votre **numéro de compte de 20 chiffres** au **recto** de votre chèque.

Afin d'éviter tous frais d'intérêts, assurez-vous de nous accorder suffisamment de temps pour recevoir votre paiement et le traiter avant la **date d'échéance** figurant sur votre facture. Le temps requis peut varier selon le mode de paiement choisi.
Un **taux d'intérêt composé** de 1,5 % par mois (19,56 % par année) s'applique aux soldes impayés après la date d'échéance.

Renseignements généraux

Téléphone : 613 738-6400 Lundi au vendredi : 8 h à 20 h
Samedi : 9 h à 15 h
(sauf les jours fériés)
Télécopieur : 613 738-6403
En ligne : hydroottawa.com/nousjoindre
Adresse postale : Hydro Ottawa limitée, C. P. 8700, Ottawa, Ontario, K1G 3S4

Renseignements sur les pannes d'électricité

Téléphone : 613 738-0188 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)
En ligne : hydroottawa.com/pannes