

Privacy Statement — Greater Sudbury Utilities

Greater Sudbury Utilities (GSU) will not collect, use or disclose to a third party your Personally Identifiable Information without your consent, except where (a) such information could contribute to a legal investigation, or (b) such information could aid in an emergency where people's lives and safety may be at stake. There may be circumstances where GSU infers that you have given the necessary consent, but in those circumstances GSU will only collect, use and disclose your Personally Identifiable Information for the purpose for which such information was provided. For example, where you give GSU your Personally Identifiable Information so an account may be opened in your name, GSU will infer that you have consented to the collection, use and disclosure of your Personally Identifiable Information for the purpose of opening your account, but not for any other purposes or uses.

Limiting Collection

GSU limits the amount and type of personal information it collects to that which is necessary for the business of the utility. Each affiliate of GSU will be responsible for its own collection, use and disclosure of information. Personal information will be collected using procedures which are fair, transparent and lawful.

Limiting Use, Disclosure and Retention

GSU will only use the personal information for the purpose for which it was collected, unless consent is given by the individual to use or disclose it for another purpose. In accordance with the Affiliates Relationship Code, created under the provincial Electricity Act, no customer information will be disclosed by one affiliate to another. GSU will develop explicit retention periods for closed accounts (zero balance), after which the personal information will be destroyed or made anonymous. Under certain exceptional circumstances, GSU may have a legal duty or right to disclose personal information without the individual's knowledge or consent.

Accuracy

In order to ensure the reliable delivery of electric service and the correct billing for such service, all personal information will be kept accurate, complete and up to date. Individuals may challenge the accuracy and completeness of personal information about them and have it amended, as appropriate.

Safeguards

In executing its responsibilities with respect to the confidentiality of personal information, GSU will employ a number of safeguards, appropriate to the sensitivity of the information, to protect personal information against loss or theft, as well as unauthorized access, disclosure, copying, use, or modification. Such safeguards will include physical measures, for example locked filing cabinets, restricted access to offices, security clearances and limiting access on a "need to know" basis, and use of passwords and encryption. Procedures for implementing these measures will be communicated to all employees and third parties to ensure compliance with this principle.

Openness

GSU will make its policies and practices relating to the protection of personal information available to its customers. GSU will keep its customers informed of these policies and practices and customers shall be provided access to all related policies and procedures via GSU web page and bill inserts. The information will be available in a format that is easy to understand.

Individual Access

Any customer of GSU can have access to the personal information about them that GSU has in its possession or control. Any customer may request that their personal information be amended for purposes of accuracy and completeness. Customers can make their requests by telephone, via e-mail, or in writing. Response to an individual's request will be made in a timely and efficient manner.

Privacy Information Provider's Choice

Every person is free to refuse or withdraw their consent to the collection, use or release of their Personal Information at anytime by contacting the Privacy Officer. Our staff will be pleased to explain your options and any consequences of refusing or withdrawing your consent. We will record and respect your choice.

Terms and Conditions:

Office Hours:

Monday to Friday, 8:30 a.m. to 4:30 p.m. (holidays excepted)

Payments:

Payments received or charges made after the billing date to not appear on this bill.

Payments may be made at the Greater Sudbury Utilities office, any of the seven City of Greater Sudbury Citizen Services Centres or most financial institutions. Please contact your financial institution or bank for details on paying your bill by telephone, or over the internet. Payments must arrive in our office by the due date. After the due date, bills are payable only at the Greater Sudbury Utilities office and are subject to a 1.5% per month interest charge. Payments made at other facilities may result in processing delays. Please make cheques payable to Greater Sudbury Utilities and write your account number on the front of the cheque.

Overdue accounts are subject to a final notice and collection. Service may be discontinued on accounts unpaid 21 days after the due date. Greater Sudbury Utilities cannot be held liable for any loss, damage, or inconvenience that may result.

For your convenience, a drive-thru deposit box for cheque payments is located at our south entrance, 500 Regent Street. Just look for the sign.

Moving:

Before leaving and entering premises, at least 48 hours notice must be given to the office so that meter readings may be taken. Customers leaving without notice are liable for the account until notification is given.

Rates:

Rate Schedules are available on request.

Contact Information

Greater Sudbury Utilities
500 Regent Street, P.O. Box 250
Sudbury, Ontario P3E 4P1
Telephone: (705) 675-2799
Fax: (705) 671-1413
E-mail: info@sudburyhydro.com
Website: www.sudburyhydro.com

Politique de confidentialité – Services publics du Grand Sudbury

Les Services publics du Grand Sudbury ne recueilleront, n'utiliseront ou ne divulgueront pas vos renseignements personnels identifiables à une tierce partie sans votre consentement, sauf (a) si les données peuvent être utiles dans le cadre d'une enquête judiciaire ou (b) dans une situation d'urgence où la vie et la sécurité de personnes sont en danger. Il peut y avoir des circonstances où les Services publics du Grand Sudbury supposent que vous avez consenti à la divulgation de tels renseignements, mais dans ces circonstances, les Services publics du Grand Sudbury recueilleront, utiliseront et divulgueront uniquement vos renseignements personnels identifiables aux fins pour lesquelles ils ont été fournis. Par exemple, quand vous donnez vos renseignements personnels identifiables aux Services publics du Grand Sudbury afin que l'on puisse ouvrir un compte à votre nom, les Services publics du Grand Sudbury supposeront que vous avez consenti à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels identifiables afin d'ouvrir votre compte, et non pour toute autre raison.

Restriction de la collecte

Les Services publics du Grand Sudbury limitent la quantité et la nature des renseignements personnels qu'ils recueillent à ce dont ils ont besoin pour mener leurs activités. Chaque entreprise affiliée aux Services publics du Grand Sudbury sera responsable de sa propre collecte de renseignements, de leur utilisation et de leur divulgation. Les renseignements personnels seront recueillis en utilisant des processus qui sont justes, transparents et légaux.

Restriction de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation

Les Services publics du Grand Sudbury utiliseront les renseignements personnels exclusivement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne donne son consentement pour l'utilisation ou la divulgation à d'autres fins. Conformément au *Code d'affiliation* créé en vertu de la *Loi sur l'électricité* provinciale, aucun renseignement sur le client ne sera divulgué d'une entreprise affiliée à une autre. Les Services publics du Grand Sudbury élaboreront des délais de conservation explicites pour les comptes fermés (solde de zéro), après quoi les renseignements personnels

seront détruits ou anonymes. Dans certaines circonstances exceptionnelles, les Services publics du Grand Sudbury peuvent avoir une obligation juridique ou le droit légal de divulguer des renseignements personnels sans que la personne soit au courant ou qu'elle ait donné son consentement.

Exactitude

Afin d'assurer la livraison fiable de l'électricité et la facturation juste d'un tel service, tous les renseignements personnels demeureront exacts, complets et à jour. Toute personne peut contester l'exactitude et l'intégralité de ses renseignements personnels et demander qu'ils soient modifiés.

Mesures de sécurité

Dans l'exercice de leurs responsabilités relativement à la confidentialité des renseignements personnels, les Services publics du Grand Sudbury se serviront de bon nombre de mesures de sécurité qui tiennent compte du degré de sensibilité des renseignements, et ce, pour protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol, et empêcher tout accès, divulgation, reproduction, utilisation ou modification non autorisés. Ces mesures de sécurité comprendront des mesures physiques, par exemple des classeurs fermés à clé, des bureaux à accès restreint, des habilitations de sécurité, des limites d'accès selon les besoins et l'utilisation de mots de passe ou de dispositifs d'encryptage. Les processus pour mettre ces mesures en œuvre seront divulgués à tout le personnel et à toutes les tierces parties pour assurer la conformité à ce principe.

Transparence

Les Services publics du Grand Sudbury mettront à la disposition de leurs clients leurs procédures et leurs politiques relatives à la protection des renseignements personnels. Les Services publics du Grand Sudbury tiendront leurs clients au courant de ces procédures et politiques et les clients auront accès à toutes les politiques et à tous les processus connexes par l'entremise du site Web des Services publics du Grand Sudbury et d'encarts joints aux factures. Les renseignements seront disponibles dans un format facile à comprendre.

Accès aux renseignements personnels

Tout client des Services publics du Grand Sudbury peut consulter les renseignements personnels à son sujet que les Services publics du Grand Sudbury ont en leur possession ou

sous leur contrôle. Tout client peut demander que l'on modifie ses renseignements personnels pour fins d'exactitude et d'intégralité. Les clients peuvent en faire la demande par téléphone, par courriel ou par écrit. Nous y répondrons de façon efficace et opportune.

Choix du client en ce qui a trait à la confidentialité des renseignements

En tout temps, toute personne peut refuser d'accorder son consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de ses renseignements personnels, ou elle peut retirer son consentement en ce sens en communiquant avec l'agent de protection de la vie privée. Notre personnel se fera un plaisir d'expliquer les options et les conséquences liées à un tel refus ou à un tel retrait. Nous noterons le choix du client et nous le respecterons.

Modalités:

Heures d'ouverture:

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 (sauf les jours fériés).

Paiements:

Les paiements reçus ou les frais facturés après la date de la facture ne seront pas indiqués sur cette facture.

On peut faire les paiements au bureau des Services publics du Grand Sudbury, aux sept centres de services aux citoyens du Grand Sudbury ou dans la plupart des institutions financières. Veuillez communiquer avec votre institution financière pour plus de détails quant au paiement de votre facture par téléphone ou par Internet. Nous devons recevoir votre paiement au bureau à la date d'échéance, au plus tard. Après la date d'échéance, vous pouvez seulement payer les factures au bureau des Services publics du Grand Sudbury; elles sont alors assujetties à des frais d'intérêt mensuels de 1,5 %. Si vous faites votre paiement ailleurs, cela peut entraîner des retards de traitement. Veuillez libeller votre chèque à l'ordre des Services publics du Grand Sudbury et écrivez votre numéro de compte au recto du chèque.

On fera parvenir un dernier avis aux clients dont la facture est en souffrance puis on prendra les mesures nécessaires pour recouvrer le montant dû. On peut annuler les services couper l'électricité en raison d'un compte non payé 21 jours après la date d'échéance. Les Services publics du Grand Sudbury ne peuvent être tenus responsables des pertes, des dommages ou des inconvénients qui peuvent survenir.

Pour votre commodité, une boîte de dépôt pour automobilistes pour les paiements par chèque se trouve à notre entrée sud, au 500, rue Regent. Vous n'avez qu'à chercher l'enseigne.

Déménagement:

Avant de déménager ou d'emménager chez vous, vous devez donner un avis d'au moins 48 heures au bureau afin qu'il puisse obtenir un relevé des compteurs. Les clients qui déménagent sans avis sont responsables du compte jusqu'à ce qu'ils donnent un tel avis.

Taux:

L'échelle tarifaire est disponible sur demande.

Renseignements:

Services publics du Grand Sudbury
500, rue Regent, C. P. 250,
Sudbury (Ontario) P3E 4P1
Téléphone : (705) 675-2799
Télécopieur : (705) 671-1413
Courriel : info@sudburyhydro.com
Site Web : www.sudburyhydro.com



GREATER SUDBURY UTILITIES

Privacy Statement Terms and Conditions

SERVICES PUBLICS DU GRAND SUDBURY

Politique de confidentialité Modalités

