

PROPOSITIONS LIÉES À L'IMPLANTATION DU MÉCANISME DE RÉGLEMENTATION INCITATIVE (MRI) DU DISTRIBUTEUR

TABLE DES MATIÈRES

1. INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE À LIER AU MTÉR ET MÉTHODE DE LIAISON.....	6
1.1. Cadre établi par la Régie.....	6
1.2. Critères de sélection des indicateurs.....	7
1.3. Indicateurs de qualité du service retenus et leurs pondérations.....	7
1.3.1. <i>Satisfaction de la clientèle</i>	7
1.3.2. <i>Fiabilité du service</i>	8
1.3.3. <i>Alimentation électrique</i>	9
1.3.4. <i>Services à la clientèle</i>	10
1.3.5. <i>Sécurité du public et des employés</i>	11
1.3.6. <i>Pondération des champs d'intervention</i>	11
1.4. Cibles de performance.....	11
1.5. Mesure du maintien de la qualité du service.....	12
1.6. Modalités de liaison des indicateurs au MTÉR.....	14
2. CLAUSE DE SORTIE	15
3. ÉCHÉANCIER POUR LA RÉALISATION DE L'ÉTUDE PMF	16
ANNEXE A : ILLUSTRATION DU CALCUL DE L'IMQ DU DISTRIBUTEUR.....	19
ANNEXE B : TÉMOIGNAGE DE MM. JAMES M. COYNE ET ROBERT C. YARDLEY DE CONCENTRIC ENERGY ADVISORS SUR LA CLAUSE DE SORTIE POUR LE DISTRIBUTEUR.....	23

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Exemples de l'uniformisation des indicateurs	13
---	----

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Modalités de partage des excédents de rendement (MTÉR).....	6
Tableau 2 : Cibles et pondérations des indicateurs.....	12
Tableau 3 : Étude de productivité multifactorielle - Échéancier du Distributeur	17
Tableau A-1 : Illustration du calcul de l'IMQ du Distributeur.....	21

1 Dans sa décision D-2017-043, la Régie a approuvé les caractéristiques du mécanisme de
2 réglementation incitative (MRI) applicable au Distributeur pour les quatre années débutant en
3 2018, mais en réservant pour une phase ultérieure sa décision finale à l'égard de certaines
4 de ses caractéristiques.

5 Dans sa décision D-2018-067 émise dans le cadre du dossier tarifaire 2018-2019, la Régie a
6 rendu sa décision finale fixant la plupart des caractéristiques du MRI à déterminer, à
7 l'exception des deux caractéristiques suivantes :

- 8 • les indicateurs de performance rattachés à la qualité du service à lier au
9 mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR) et les modalités de
10 liaison ;
- 11 • les modalités d'une clause de sortie.

12 Dans le présent document, le Distributeur soumet sa preuve à l'égard de ces deux
13 caractéristiques. Par ailleurs, comme demandé par la Régie¹, le Distributeur présente
14 l'échéancier prévu pour la réalisation d'une étude de productivité multifactorielle (PMF), dont
15 les résultats devront être déposés au cours de la troisième année d'application du MRI.
16 Comme indiqué à la section 3, la méthodologie pour la réalisation de l'étude PMF sera
17 présentée ultérieurement une fois le processus de sélection de l'expert complété.

18 En continuité avec les phases précédentes d'implantation du MRI, le Distributeur a retenu les
19 services de la firme Concentric Energy Advisors (Concentric) à titre d'expert pour l'assister
20 dans l'élaboration de son positionnement quant à la clause de sortie. Le témoignage des
21 experts M. James M. Coyne et Robert C. Yardley, présenté à l'annexe B, porte sur les
22 modalités de celle-ci.

23 À la section 1, le Distributeur présente son choix d'indicateurs de performance à lier au
24 MTÉR, ainsi que les pondérations et les cibles de maintien considérées dans le calcul d'un
25 indice global du maintien de la qualité du service (« l'IMQ ») intégrant les indicateurs retenus.
26 Le Distributeur expose également dans cette section la méthodologie qu'il utilise pour
27 déterminer cet IMQ sur la durée du premier MRI. Finalement, le Distributeur y décrit les
28 modalités de liaison de l'IMQ au MTÉR qu'il propose.

29 À la section 2, le Distributeur présente la recommandation de Concentric pour les modalités
30 de la clause de sortie.

31 Pour conclure, à la section 3, le Distributeur présente le calendrier prévu pour la réalisation
32 de l'étude PMF.

¹ Décision D-2018-067, paragraphe 111.

1. INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE À LIER AU MTÉR ET MÉTHODE DE LIAISON

1.1. Cadre établi par la Régie

1 Dans sa décision D-2017-043², la Régie a rappelé que l'objectif d'un MRI est « d'inciter le
2 Distributeur à une plus grande efficacité sans toutefois porter atteinte à la qualité du
3 service ». À cet égard, la Régie souligne que les résultats des indicateurs de qualité du
4 service deviendront une condition préalable au partage des excédents de rendement.

5 Ce rappel fait écho à la volonté de la Régie exprimée dès 2014 dans le cadre de la mise en
6 place du MTÉR de s'assurer que les gains d'efficacité ne soient pas réalisés au détriment de
7 la sécurité du réseau ou du service à la clientèle³. Dès lors, la Régie a statué qu'aux fins du
8 MTÉR le maintien de la qualité du service du Distributeur serait une condition préalable au
9 partage des écarts de rendement.

10 Pour l'implantation du MRI, la Régie a indiqué qu'elle « considère que les modalités du
11 MTÉR applicables pour le MRI sont celles qui ont été déterminées dans le cadre de la
12 décision D-2014-034 et reprises par la décision D-2017-043 »⁴. À cet égard, les modalités
13 du MTÉR prévoient que le Distributeur doit prendre en charge les écarts de rendements
14 négatifs et doit partager les écarts de rendements positifs, comme décrit au tableau 1⁵.

**TABLEAU 1 :
MODALITÉS DE PARTAGE DES EXCÉDENTS DE RENDEMENT (MTÉR)**

Rendement réalisé ⁽¹⁾	Partage de l'excédent
> 8,2 % et ≤ 9,2 %	50 % clientèle 50 % Distributeur
> 9,2 %	75 % clientèle 25 % Distributeur

⁽¹⁾ Hypothèse du taux autorisé de rendement sur les capitaux propres à 8,2 %.

15 Quant au choix des indicateurs, la Régie précise qu'elle favorise des indicateurs qui sont
16 rattachés à la qualité du service et non des indicateurs d'efficacité ou de coûts puisque le
17 contrôle des coûts de distribution et de services à la clientèle est déjà effectué par le biais de
18 la formule d'indexation du MRI⁶.

19 Elle ajoute qu'il est opportun, dans l'établissement d'un premier MRI, de prendre des
20 indicateurs existants dont l'historique est connu, afin de bien calibrer l'indicateur⁷. Elle
21 spécifie que les indicateurs retenus devront s'inspirer de ceux utilisés actuellement dans le
22 cadre des dossiers tarifaires et couvrir notamment les cinq champs d'intervention suivants⁸ :

² Décision D-2017-043, paragraphes 416 et 417.

³ Décision D-2014-034, paragraphe 399; dans le cadre du dossier R-3842-2013, *Demande d'approbation du taux de rendement des capitaux propres et du mécanisme de traitement des écarts de rendement*.

⁴ Décision Dossier R-4011-2017, lettre du 21 novembre 2017 (A-0032).

⁵ Décision D-2014-034, paragraphes 359, 367 et 370.

⁶ Décision D-2017-043, paragraphe 418.

⁷ Décision D-2017-043, paragraphe 419.

⁸ Décision D-2017-043, paragraphe 420.

- 1 • Satisfaction de la clientèle ;
- 2 • Fiabilité du service ;
- 3 • Alimentation électrique ;
- 4 • Service à la clientèle ;
- 5 • Sécurité du public et des employés.

6 Aux fins du développement de l'IMQ (section 1.5), le Distributeur considère chacun de ces
7 champs d'intervention comme d'égale importance. Chacun de ceux-ci comprennent une
8 sélection d'un ou plusieurs indicateurs, eux-mêmes pondérés, comme décrit dans les
9 sections qui suivent.

1.2. Critères de sélection des indicateurs

10 Le Distributeur a arrêté son choix d'indicateurs en fonction des critères suivants :

- 11 • Être sous son contrôle⁹ ;
- 12 • Être en lien avec sa mission de base ;
- 13 • Être facilement mesurables.

14 Par ailleurs, le Distributeur a retenu un nombre restreint d'indicateurs, soit ceux qui sont les
15 plus pertinents tout en étant complémentaires afin d'assurer une juste mesure de la qualité
16 du service rendu. Cette position est conforme à celle énoncée par la Régie dans sa décision
17 D-2017-022 : « Pour les fins d'étude d'un dossier tarifaire, la Régie considère qu'il est
18 préférable d'avoir un nombre limité d'indicateurs, qui soient pertinents à suivre et à analyser
19 d'un point de vue global »¹⁰.

20 En accord avec le cadre établi par la Régie, les indicateurs retenus sont suivis actuellement
21 dans les dossiers tarifaires ou s'inspirent de ces derniers. À cet égard, voir la pièce HQD-2,
22 document 1 pour une description détaillée des indicateurs présentés aux fins de suivis.

1.3. Indicateurs de qualité du service retenus et leurs pondérations

23 Dans cette section, le Distributeur présente son choix d'indicateurs de qualité du service à
24 lier au MTÉR ainsi que les motifs soutenant ces choix, et précise la pondération utilisée dans
25 le calcul de l'IMQ décrit à la section 1.5.

1.3.1. Satisfaction de la clientèle

26 Comme mesure globale de la satisfaction de l'ensemble de sa clientèle, le Distributeur
27 propose de retenir les indices de satisfaction suivants :

⁹ Le Distributeur doit pouvoir agir sur les activités que mesure l'indicateur et poser des actions qui auront des effets sur les résultats de l'indicateur.

¹⁰ Décision D-2017-022, paragraphe 61.

- 1 • ISC combiné Résidentiels-Commerciaux-Affaires (auparavant R-C-A-GC)¹¹
2 • ISC Grande puissance

3 ISC combiné R-C-A

4 L'ISC combiné R-C-A mesure la satisfaction de la clientèle (à l'exception des clients Grande
5 puissance) quant aux quatre principales dimensions du service d'Hydro-Québec :

- 6 • la qualité et la continuité du service ;
7 • la facture (sans tenir compte du prix) ;
8 • les produits et services offerts pour aider à mieux gérer la consommation et les
9 coûts énergétiques ;
10 • le service à la clientèle (accueil et traitement des demandes).

11 Un ISC est calculé pour chaque type de client (moyenne des quatre dimensions par client).
12 L'ISC combiné R-C-A est la moyenne de l'ISC de chaque type de client pondérée en fonction
13 des revenus générés par chacun d'eux.

14 ISC Grande puissance

15 L'ISC Grande puissance mesure la satisfaction de la clientèle Grande puissance au moyen
16 de 15 questions portant sur des dimensions spécifiques du service offert par Hydro-Québec.
17 La moyenne du pointage en réponse à ces 15 questions donne l'ISC de cette catégorie de
18 client. Les clients sondés sont les comptes Grande puissance aux tarifs L, LG et autres tarifs
19 Grande puissance.

20 L'ISC combiné et l'ISC Grande puissance sont complémentaires et donnent une juste
21 mesure de la satisfaction de l'ensemble de la clientèle d'Hydro-Québec.

22 Tout comme pour l'ISC combiné R-C-A, le Distributeur propose de pondérer les deux
23 indicateurs retenus selon les revenus générés par chacun des segments de clientèle
24 mesurés.

1.3.2. Fiabilité du service

25 Le Distributeur propose trois indicateurs pour mesurer la fiabilité du service électrique :

- 26 • *Indice de continuité normalisé* ;
27 • *Durée moyenne des interruptions par client - basse et moyenne tensions* (proposé à
28 la pièce HQD-2, document 1) ;
29 • *Nombre de pannes basse tension* (proposé à la pièce HQD-2, document 1).

¹¹ Les clients sondés dans l'ISC combiné sont de trois types : Résidentiel (R), Commercial (C) et Affaires (A). Le segment Grands comptes (GC) est intégré au segment Affaires à compter de 2018.

1 Indice de continuité normalisé

2 L'*Indice de continuité normalisé* (donc excluant les événements majeurs), en tant que
3 mesure de la fiabilité du réseau, a été préféré à l'*Indice de continuité brut* puisque ce dernier
4 est sujet aux aléas climatiques qui peuvent le faire varier de façon importante d'une année à
5 l'autre.

6 Par ailleurs, et comme expliqué à la pièce HQD-2, document 1 du présent dossier tarifaire, le
7 Distributeur propose d'ajouter deux indicateurs en lien avec ses efforts visant à assurer la
8 fiabilité du réseau. Ces indicateurs sont présentement suivis par le Distributeur et sont
9 complémentaires à l'indice de continuité.

10 Indicateur *Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions)*

11 Cet indicateur, en mesurant la durée moyenne des pannes qu'un client subit, permet
12 d'évaluer la capacité du Distributeur à rétablir rapidement l'alimentation des clients lors de
13 pannes compte tenu de la conception et l'exploitation de son réseau électrique et de la
14 disponibilité des ressources. Il est par ailleurs un des indices de performance privilégiés par
15 les distributeurs d'électricité en Amérique du Nord comme mesure de la fiabilité de leur
16 service électrique.

17 Indicateur *Nombre de pannes basse tension*

18 Comme indiqué à la pièce HQD-2, document 1, l'*Indice de continuité normalisé* ne tient pas
19 compte des événements (pannes et interruptions planifiées) sur le réseau basse tension.
20 Puisque près des deux tiers des pannes sur le réseau basse tension sont associées aux
21 équipements et à la faune, et que le Distributeur veut, dans les prochaines années, déployer
22 des solutions afin de contrôler, voire diminuer, l'occurrence de ces types de pannes,
23 l'indicateur *Nombre de pannes basse tension* permettra de mesurer l'efficacité des moyens
24 mis en place pour y remédier.

25 Ensemble, ces trois indicateurs complémentaires permettent d'avoir une vision globale de
26 l'expérience client en lien avec la fiabilité du service électrique du Distributeur. De plus, les
27 résultats des efforts déployés par le Distributeur afin d'assurer la fiabilité du service seront
28 donc plus perceptibles en suivant l'évolution de ces trois indicateurs plutôt qu'en suivant
29 uniquement celle de l'*Indice de continuité normalisé*.

30 Le Distributeur propose une même pondération pour chacun des trois indicateurs retenus
31 pour ce champ d'intervention.

1.3.3. Alimentation électrique

32 Le Distributeur retient deux indicateurs comme mesure globale de la qualité du service liés à
33 l'alimentation électrique :

- 34 • *Délai moyen de raccordement simple en aérien ;*
- 35 • *Taux de respect global des interruptions planifiées.*

1 Indicateur *Délai moyen de raccordement simple en aérien*

2 L'indicateur mesure la capacité du Distributeur à traiter des demandes à très haut volume
3 touchant directement un grand nombre de clients. Il est donc particulièrement représentatif
4 de la qualité du service en ce qui a trait au traitement des demandes d'alimentation.

5 Indicateur *Taux de respect global des interruptions planifiées*

6 D'autre part, l'indicateur *Taux de respect global des interruptions planifiées*, mesuré selon la
7 planification des clients, est directement relié à la capacité du Distributeur à donner
8 l'information la plus fiable possible à ses clients quant à la planification adéquate de
9 l'exploitation, de la pérennité et de la maintenance de son réseau.

10 Ces deux indicateurs mesurent des dimensions importantes et complémentaires en lien avec
11 l'alimentation électrique. Ensemble, ils donnent une bonne indication de la qualité du service
12 à cet égard.

13 Le Distributeur propose une même pondération pour chacun des deux indicateurs retenus
14 pour ce champ d'intervention.

1.3.4. **Services à la clientèle**

15 Comme mesure de la qualité de ses services à la clientèle, le Distributeur propose les deux
16 indicateurs *Délai moyen de réponse téléphonique*, soit celui pour les clients résidentiels et
17 celui pour les clients commerciaux.

18 Le Distributeur reçoit annuellement un volume d'appels considérable. En 2017, les centres
19 de contact client du Distributeur ont traité près de deux millions d'appels de la part de ces
20 deux segments de clientèle. Dans le contexte technologique de l'instantanéité, l'accessibilité
21 rapide et facile au service est une priorité pour la clientèle et constitue un facteur déterminant
22 de leur satisfaction.

23 Le *Délai moyen de réponse téléphonique* mesure cette accessibilité, élément fondamental de
24 la qualité du service des centres de contact client du Distributeur. Cet indicateur est par
25 ailleurs communément utilisé dans l'industrie des centres de contacts. Il mesure le temps
26 moyen d'attente du client pour accéder à un représentant clientèle du Distributeur, soit le
27 délai moyen entre le moment où le client quitte le système de segmentation et de répartition
28 des appels pour s'inscrire dans une file d'attente et le moment où il obtient la communication
29 avec un représentant clientèle.

30 Cet indicateur donne une bonne indication de la qualité du service des centres de contacts
31 du Distributeur.

32 Le Distributeur propose de pondérer les deux indicateurs retenus, soit celui pour les clients
33 résidentiels et celui pour les clients commerciaux, selon les revenus générés par chacun des
34 deux segments de clientèle mesurés.

1.3.5. **Sécurité du public et des employés**

1 Le Distributeur propose, comme mesure de sa performance pour ce champ d'intervention, le
2 *Taux de fréquence des accidents*. Le Distributeur utilise cet indicateur de performance en
3 matière de santé et de sécurité au travail des employés pour apprécier le résultat de ses
4 efforts en prévention.

5 En plus d'être fiable et soutenu par des processus de suivi, de vérification et de diffusion
6 rigoureux, cet indicateur a l'avantage d'être largement utilisé et reconnu dans l'industrie.

7 Comme indiqué à la pièce HQD-2, document 1, les paramètres de cet indicateur ont été
8 revus au 1^{er} janvier 2018 pour une meilleure prise en compte de l'impact des blessures.

1.3.6. **Pondération des champs d'intervention**

9 Aux fins du calcul de l'IMQ plus amplement décrit à la section 1.5, et comme indiqué à la
10 section 1.1, le Distributeur propose une même pondération pour chacun des cinq champs
11 d'intervention couverts, soit 20 %.

Le Distributeur demande à la Régie d'approuver :

- **les dix indicateurs de qualité du service comme indicateurs à lier au MTÉR, ainsi que leurs pondérations respectives proposées à l'intérieur des champs d'intervention auxquels ils appartiennent ;**
- **une même pondération pour chacun des cinq champs d'intervention couverts, soit 20%.**

1.4. **Cibles de performance**

12 Eu égard à la volonté de la Régie que soit maintenue la qualité du service, le Distributeur
13 propose, pour chacun des dix indicateurs retenus, une cible de performance égale à la
14 moyenne des valeurs de l'indicateur observées durant les cinq dernières années, soit de
15 2013 à 2017 (« la cible »). L'historique de cinq ans est utilisé pour évaluer la qualité du
16 service moyenne offerte à la clientèle, ce qui permet d'atténuer l'impact des variations
17 conjoncturelles qui pourraient affecter une valeur annuelle. Cette approche est cohérente
18 avec l'analyse des résultats des indicateurs de qualité du service par rapport à l'historique
19 cinq ans effectué dans le cadre des dossiers tarifaires¹². Un tel historique constitue d'ailleurs
20 un repère stable pour la gestion des activités du Distributeur.

21 Ces moyennes représentent une synthèse des résultats de chaque indicateur pour les cinq
22 années précédant l'implantation du MRI. Le maintien de la qualité du service, au cours de la
23 durée du MRI, se vérifie donc par le maintien global des indicateurs à l'intérieur d'une zone

¹² Voir la pièce HQD-2, document 1.

- 1 de performance acceptable associée à leur moyenne respective (voir la section 1.6 pour
- 2 l'utilisation de cette zone aux fins de liaison au MTÉR).
- 3 La moyenne de chacun des indicateurs, fixée pour la durée du MRI, servira donc de balise à
- 4 l'évaluation du maintien ou non de la qualité du service sur la durée du MRI.
- 5 Le tableau 2 présente les cibles et les pondérations des dix indicateurs retenus. Les valeurs
- 6 des indicateurs pour les années 2013 à 2017 sont présentées au tableau A-1 de l'annexe A.

**TABLEAU 2 :
CIBLES ET PONDÉRATIONS DES INDICATEURS**

INDICATEUR	UNITÉ DE MESURE	CIBLE	PONDÉRATION
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (20%)			
ISC combiné R-C-A	indice sur 10	8,15	15 %
ISC Clients Grande puissance	indice sur 10	8,50	5 %
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE (20%)			
Indice de continuité normalisé	minutes	139	6,66 %
Nombre de pannes basse tension	nombre	26 690	6,67 %
Durée moyenne des interruptions par client	minutes	138	6,67 %
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE (20%)			
Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours	6,8	10 %
Taux de respect global des interruptions planifiées	%	84	10 %
SERVICES À LA CLIENTÈLE (20%)			
Délai moyen de réponse téléphonique – Clients résidentiels	secondes	156	17 %
Délai moyen de réponse téléphonique – Clients commerciaux	secondes	151	3 %
SÉCURITÉ (20%)			
Taux de fréquence des accidents	nbre par 200 000 heures travaillées	3,3	20 %

1.5. Mesure du maintien de la qualité du service

- 7 Afin de produire une mesure globale de sa performance en termes de qualité du service, le
- 8 Distributeur propose de recourir à l'IMQ, indice composite basé sur les dix indicateurs de
- 9 qualité du service décrits à la section 1.3. Le calcul de cet indice comporte deux étapes.
- 10 La première étape du calcul de l'IMQ consiste en une uniformisation des indicateurs en
- 11 utilisant une méthode qui s'apparente à la technique de standardisation employée en
- 12 statistique¹³. Lors de cette étape, chaque indicateur est, dans un premier temps, comparé à

¹³ La standardisation « centrer-réduire » est une transformation des variables qui s'effectue en soustrayant la moyenne et en divisant par l'écart type. Voir notamment https://fr.wikipedia.org/wiki/Variable_centr%C3%A9e_r%C3%A9duite

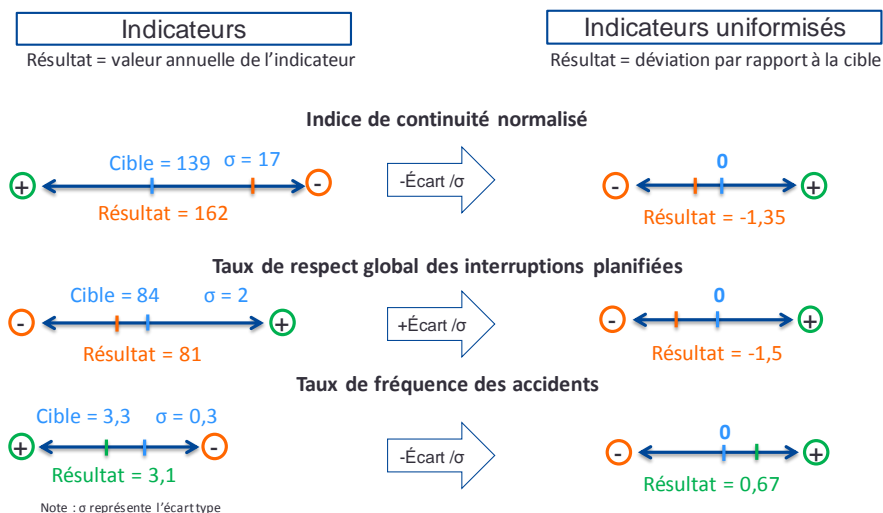
1 une cible¹⁴. Concernant les indicateurs pour lesquels une valeur plus élevée indique une
 2 variation favorable, la différence entre la valeur réalisée de l'indicateur et la cible est retenue
 3 comme valeur d'écart. C'est le cas de l'indice de satisfaction de la clientèle (ISC) et de
 4 l'indicateur *Taux de respect global des interruptions planifiées*. Quant aux indicateurs pour
 5 lesquels une valeur plus élevée indique une variation défavorable, la différence entre la cible
 6 et la valeur réalisée est retenue comme valeur d'écart.

7 L'écart ainsi constaté pour un indicateur donné permet d'apprécier l'évolution de cet
 8 indicateur pour une année donnée par rapport à l'historique.

9 Ensuite, comme les écarts n'ont pas tous la même échelle de mesure, ils sont ramenés sur
 10 une échelle de mesure comparable. Ainsi, l'écart pour un indicateur donné est divisé par
 11 l'écart-type de cet indicateur évalué sur les cinq années historiques précédant l'implantation
 12 du MRI, soit 2013 à 2017.

13 La figure 1 présente un exemple de l'étape d'uniformisation pour trois indicateurs. Les
 14 chiffres présentés sont donnés à titre d'illustration seulement. Les valeurs en vert ainsi que
 15 les signes « + » représentent une variation favorable de l'indicateur, alors que celles en
 16 orange ainsi que les signes « - » indiquent une variation défavorable de l'indicateur.

**FIGURE 1 :
EXEMPLES DE L'UNIFORMISATION DES INDICATEURS**



17 La deuxième étape pour obtenir l'IMQ consiste en un calcul d'une moyenne pondérée des
 18 résultats des indicateurs uniformisés obtenus à l'étape précédente. Les facteurs de
 19 pondération utilisés sont ceux décrits à la section 1.3.

20 La démarche détaillée du calcul de l'IMQ du Distributeur est présentée au tableau A-1 de
 21 l'annexe A. Pour certains indicateurs, les données historiques ne sont pas disponibles sur la

¹⁴ La cible, comme indiqué à la section 1.4, est définie comme étant la moyenne des résultats des cinq dernières années précédant l'implantation du MRI.

1 totalité de la période de cinq années requise pour le calcul des cibles et ce en raison de
2 changements à la méthode de calcul des indicateurs. Le détail des approches utilisées pour
3 y remédier est présenté à l'annexe A.

Le Distributeur demande à la Régie d'approuver la méthodologie et les paramètres pour le calcul de l'IMQ, comme proposés aux sections 1.4 et 1.5.

1.6. Modalités de liaison des indicateurs au MTÉR

4 Comme illustré au tableau 1, le Distributeur est sujet à un MTÉR asymétrique, en vertu
5 duquel seuls les écarts de rendement favorables sont partagés avec la clientèle.

6 Pour le partage à survenir à compter de l'année 2019 et suivantes au cours de ce premier
7 MRI, le Distributeur propose de moduler la part des écarts favorables à laquelle il est éligible
8 selon les modalités suivantes :

- 9 • Si l'IMQ est supérieur ou égal à -1, le Distributeur conserve l'entièreté de la part à
10 laquelle il est éligible en vertu du MTÉR en vigueur.
- 11 • Si l'IMQ est inférieur à -1, mais supérieur à -2, un point de pourcentage est remis à la
12 clientèle pour chaque centième (0,01) de l'indice en-deçà de -1. Par exemple pour un
13 IMQ de -1,21, 21% de la part du Distributeur est remis à la clientèle.
- 14 • Si l'IMQ est inférieur ou égal à -2, la totalité de la part du Distributeur est remise à la
15 clientèle.

16 Le seuil de -1 indique une déviation moyenne des indicateurs composant l'IMQ d'un écart
17 type par rapport à leur cible. Une déviation moyenne inférieure à ce seuil (IMQ se situant
18 entre -1 et 0) appartient à la zone de performance acceptable à l'intérieur de laquelle le
19 Distributeur considère que la qualité du service est confirmée.

20 Le recours à une telle zone s'explique tout d'abord par le fait que la moyenne cinq ans
21 constitue avant tout une balise servant à situer la qualité du service en cours de MRI par
22 rapport à l'historique récent. À ce titre, elle ne constitue pas un seuil strict à partir duquel il y
23 aurait amélioration ou détérioration de la qualité du service. Comme indiqué à la section 1.4,
24 cette moyenne est une synthèse des résultats de chaque indicateur pour les cinq années
25 précédant l'implantation du MRI. Ainsi, ces différents résultats témoignent tous d'une
26 prestation de service adéquate, alors que les valeurs pour chacune des années de
27 l'historique se distribuent au-dessus ou en deçà de cette moyenne.

28 Dans la mesure où il s'agit de s'assurer du fait que les gains d'efficience permis par le MRI
29 ne sont pas réalisés au détriment de la qualité du service, il est équitable que le Distributeur
30 ait accès à la totalité de la part des écarts de rendement à laquelle il est éligible en vertu du
31 MTÉR en vigueur si l'IMQ se situe dans une zone représentative de sa performance pre-
32 MRI, plutôt que d'être comparé à une valeur cible unique. Le Distributeur souligne par

1 ailleurs qu'il ne bénéficie d'aucune mesure de compensation s'il y a amélioration de la qualité
2 du service (lorsque l'IMQ est supérieur à 0).

3 De plus, l'IMQ est sujet à des variations qui résultent des valeurs potentiellement extrêmes
4 des indicateurs. Conséquemment, il se révèle plus volatil que des mesures de performance
5 globales basées sur l'emploi de ratios ou de proportions sur lesquels de telles valeurs ont
6 moins d'impact. Ainsi, l'IMQ tient compte, par exemple, de la mesure du délai de réponse
7 téléphonique, qui peut varier grandement, en fonction du temps d'attente effectif pour chacun
8 des appels. À l'inverse, dans le cas d'une mesure par proportion, par exemple le nombre
9 d'appels excédant un certain délai, la durée de l'attente en soi n'a pas d'impact sur la valeur
10 de la mesure de la performance. Cette plus grande variabilité milite donc également en
11 faveur de l'emploi d'une zone de performance appropriée, plutôt que d'une valeur cible
12 unique, pour apprécier la performance du Distributeur en termes de maintien de la qualité du
13 service.

Le Distributeur demande à la Régie d'approuver les modalités suivantes pour lier l'IMQ au MTÉR aux fins du partage à survenir à compter de l'année 2019 et suivantes au cours de ce premier MRI :

- **Si l'IMQ est supérieur ou égal à -1, le Distributeur conserve l'entièreté de la part à laquelle il est éligible en vertu du MTÉR en vigueur.**
- **Si l'IMQ est inférieur à -1, mais supérieur à -2, un point de pourcentage de la part du Distributeur est remis à la clientèle pour chaque centième (0,01) de l'indice en-deçà de -1.**
- **Si l'IMQ est inférieur ou égal à -2, la totalité de la part du Distributeur est remise à la clientèle.**

2. CLAUSE DE SORTIE

14 Dans sa décision D-2017-043¹⁵, la Régie approuve l'inclusion d'une clause de sortie
15 permettant une révision ou une interruption du MRI.

16 La Régie convient qu'une clause de sortie réduit le risque en protégeant
17 l'entreprise réglementée et sa clientèle de problématiques liées à la
18 conception ou à l'exercice du MRI. Elle constate que la plupart des
19 participants se sont prononcés en faveur d'une clause de sortie¹⁶.

20 Le Distributeur fait siennes les recommandations de Concentric présentées à l'annexe B
21 quant aux modalités de cette clause de sortie qu'il préconise pour le MRI du Distributeur :

¹⁵ Décision D-2017-043, paragraphe 428.

¹⁶ Décision D-2017-043, paragraphe 417.

- 1 • Déclenchement de la clause de sortie advenant un écart de rendement supérieur ou
2 inférieur à 150 points de base par rapport au taux de rendement autorisé de 8,2 %,
3 après application du MTÉR et sur une base annuelle ;
- 4 • Fin du MRI, le cas échéant ;
- 5 • Retour à la réglementation en coût de service d'ici à ce que le MRI soit réinstauré.
6 Les modalités pour un retour au coût de service seraient proposées dans le cadre du
7 dépôt d'une demande de recours à la clause de sortie, le cas échéant.

8 Le Distributeur est d'avis que ces paramètres, qui tiennent compte des modalités du MTÉR,
9 de la durée du MRI et du taux de rendement sur les capitaux propres autorisé par la Régie,
10 permettent de protéger adéquatement le Distributeur et ses clients lorsque des problèmes
11 liés à la conception ou à l'application du MRI surviennent.

Le Distributeur demande à la Régie d'approuver une clause de sortie dont les modalités prévoient :

- **Le déclenchement de la clause de sortie advenant un écart de rendement supérieur ou inférieur à 150 points de base par rapport au taux de rendement autorisé de 8,2 %, après application du MTÉR et sur une base annuelle.**
- **Fin du MRI, le cas échéant ;**
- **Le retour à la réglementation en coût de service advenant son déclenchement, selon des modalités à déterminer en temps opportun.**

3. ÉCHÉANCIER POUR LA RÉALISATION DE L'ÉTUDE PMF

12 Le Distributeur présente au tableau 3 le calendrier estimatif pour la réalisation de l'étude
13 PMF. Le Distributeur prévoit terminer le processus de sélection de l'expert dans le courant
14 du 1^{er} trimestre de 2019. Une fois cette étape complétée, et à la suite des recommandations
15 de l'expert, le Distributeur pourra présenter la méthodologie retenue pour la réalisation de
16 l'étude PMF, probablement au cours du 2^e trimestre de 2019. Le cas échéant, les résultats
17 de l'étude PMF pourraient être déposés dès le 2^e trimestre de 2020.

**TABLEAU 3 :
ÉTUDE DE PRODUCTIVITÉ MULTIFACTORIELLE -
ÉCHÉANCIER DU DISTRIBUTEUR**

Actions requises	Échéancier
2018	
Dépôt de l'échéancier - Dossier tarifaire 2019-2020	27 juillet
Appel de propositions pour le choix de l'expert	4 ^e trimestre
2019	
Sélection de l'expert suite à l'appel de propositions	1 ^{er} trimestre
Élaboration de la méthodologie de l'étude PMF <ul style="list-style-type: none"> - Proposition de l'expert et appropriation par le Distributeur - Présentation à la Régie 	2 ^e trimestre
Début travaux de l'expert – étude de productivité multifactorielle	3 ^e trimestre
2020	
Fin des travaux de l'expert et appropriation des résultats par le Distributeur	1 ^{er} trimestre
Dépôt de l'étude de productivité multifactorielle à la Régie	2 ^e trimestre

ANNEXE A :

ILLUSTRATION DU CALCUL DE L'IMQ DU DISTRIBUTEUR

TABLEAU A-1- RÉVISÉ :
ILLUSTRATION DU CALCUL DE L'IMQ DU DISTRIBUTEUR ⁽¹⁾

INDICATEURS		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	cible	écart type	résultat ⁽¹⁾	indicateur uniformisé	pondération	indicateur pondéré
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE														
1	ISC combiné R-C-A	indicateur initial	7,53	7,52	7,48	7,46	7,27							
		indicateur révisé ⁽²⁾					8,10	8,20	8,15	0,11	8,20	0,45	15%	0,07
2	Clients Grande puissance	indicateur initial		8,42	8,32	8,34	8,19	8,30						
		indicateur révisé ⁽³⁾						8,50	8,50	0,08	8,50	0,00	5%	0,00
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE														
3	Indice de continuité normalisé ⁽⁶⁾			126	120	143	143	162	139	17	162	-1,35	6,66%	-0,09
4	Nombre de pannes basse tension ⁽⁶⁾			27 645	26 014	25 716	27 166	26 911	26 690	805	26 911	-0,27	6,67%	-0,02
5	Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions) ⁽⁶⁾			214	100	108	134	134	138	45	134	0,09	6,67%	0,01
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE														
6	Délai moyen de raccordement simple en aérien ⁽⁶⁾			6,1	6,6	7,7	7,1	6,6	6,8	0,6	6,6	0,33	10%	0,03
7	Taux de respect global des interruptions planifiées	indicateur initial		91	91	93	92	88						
		indicateur révisé et <i>historique reconstruit</i> ⁽⁴⁾		84	84	86	85	81	84	2	81	-1,50	10%	-0,15
SERVICES À LA CLIENTÈLE														
8	Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels ⁽⁶⁾			237	174	205	87	76	156	71	76	1,13	17%	0,19
9	Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux ⁽⁶⁾			231	158	190	93	85	151	63	85	1,05	3%	0,03
SÉCURITÉ														
10	Taux de fréquence des accidents ⁽⁶⁾	indicateur initial		4,0	4,0	3,4	3,6	3,3						
		indicateur révisé et <i>historique reconstruit</i> ⁽⁵⁾		3,6	3,6	2,9	3,4	3,1	3,3	0,3	3,1	0,67	20%	0,13
IMQ													100%	0,21

- (1) Le Distributeur a utilisé les résultats de 2017 pour compléter l'illustration du calcul de l'IMQ.
- (2) Pour pallier à l'absence de données résultant de la révision de l'ISC combiné en 2016, le Distributeur retient comme cible la moyenne de l'ISC révisé des années 2016 et 2017 mais utilise l'écart type évalué à l'aide de l'indicateur initial sur les années 2011 à 2015, dans l'optique de calculer cet écart type sur 5 ans.
- (3) Pour pallier à l'absence de données résultant de la révision de la satisfaction des clients Grande puissance en 2017, le Distributeur retient comme cible la valeur de l'indicateur révisé de 2017 mais utilise l'écart type évalué à l'aide de l'indicateur initial sur les années 2012 à 2016, dans l'optique de calculer cet écart type sur 5 ans.
- (4) Le *Taux de respect global des interruptions planifiées* a été révisé en 2017. Le Distributeur dispose d'un historique des deux révisions pour l'année 2017. Il a reconstitué les valeurs des années 2013 à 2016 en appliquant le ratio *indicateur révisé/initial* de 2017 à l'historique de l'indicateur initial.
- (5) Le *Taux de fréquence des accidents* a été modifié pour 2018 (voir à ce sujet la pièce HQD-2, document 1). Le Distributeur dispose d'un historique des deux définitions pour les années 2015 à 2017. Il a reconstitué les valeurs des années 2013 et 2014 en appliquant le ratio moyen *révisé/initial* de 2015-2017 à l'historique de l'indicateur initial.
- (6) Indicateur dont l'échelle est opposée, c'est-à-dire dont une valeur plus élevée indique une variation défavorable. Dans ce cas, c'est l'opposé de l'écart qui est utilisé, soit -(écart).

ANNEXE B :

**TÉMOIGNAGE DE MM. JAMES M. COYNE ET ROBERT C. YARDLEY
DE CONCENTRIC ENERGY ADVISORS
SUR LA CLAUSE DE SORTIE POUR LE DISTRIBUTEUR**

PERFORMANCE BASED REGULATION: OFF-RAMP FOR HQD

PREPARED FOR:
HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

R-4057-2018

BEFORE THE: RÉGIE DE L'ÉNERGIE

JULY 27, 2018



© 2018 Concentric Energy Advisors, Inc.

All rights reserved.

www.ceadvisors.com



Off-Ramp (Exit Clause)

A. Introduction

In its Phase I decision, the Régie approved the inclusion of an exit clause provision to address earnings risk that results either from the design or application of the MRI¹ for HQD, noting that most participants had expressed support. The Régie deferred its decision on the specific design of the exit clause to the 2019-2020 HQD rate case.

An off-ramp or exit clause is a performance based rate plan (PBR) design element that protects both customers and the utility against unanticipated financial outcomes, requiring judgment as to the outcomes that would be unacceptable from either the customer or shareholder perspective. It is commonly expressed as a deviation of the actual earned return on equity (ROE) from the authorized ROE as reported during one of the annual reporting periods in a multi-year PBR.

Once an exit clause is triggered, the PBR plan is usually suspended for review or terminated. The decision to suspend for review or terminate the PBR plan should specify the methodology that will be used to establish revenue requirements until such time as a modified PBR plan is reinstated.

B. Design Considerations

Although an exit clause provision is expressed in relatively straightforward terms, there are certain design features that must be addressed including the earnings shortfall and surplus thresholds, whether the clause is triggered by a single year's performance or by performance in more than one year, and the consequences of triggering the exit clause.

1. ROE Threshold Levels

In a PBR plan with an earnings sharing mechanism (ESM)², ROE threshold levels must be specified to apply before or after the ESM has been applied. Since the purpose of the off-ramp is focused on the end-result with respect to earnings levels, it is appropriate to establish a threshold level that applies to earnings after applying the MTÉR for HQD.

It is informative to examine the off-ramps from other PBR plans, along with their respective earnings sharing mechanisms, if any, when considering the ROE threshold levels and other design elements to be applied to HQD. We considered two groups of PBRs: Canadian electric utilities with multi-year I-X PBRs that have been decided in the last 10 years (as shown in Table 1), and Canadian gas utilities with multi-year I-X PBRs that have been decided during the same period (as shown in Table 2). In both cases, we examined results

¹ The terms MRI and PBR are used synonymously to describe multi-year performance based rate plans.

² The term ESM is used to refer to earnings sharing mechanisms, generally and the term MTÉR is used to refer to HQD's ESM as approved by the Régie.



from litigated proceedings as well as settlements, as ultimately all plans were approved by the regulator.

The Canadian electric precedent is most relevant because it reveals how other regulatory commissions and intervenors have addressed similar objectives, including the off-ramp. We included gas utilities, including prior MRI decisions by the Régie, as establishing additional precedent. Concentric considers the electric precedent to be most relevant for HQD given the differences between the two industries. Nonetheless, it is important to be aware of the relevant precedent by the Régie, including natural gas utility precedent.



Table 1: Canadian Electric ESM and Off-Ramp Precedent

Province	Company	Decision Type	Plan Term	ESM Parameters	Off Ramp/ Reopener	Note
Alberta	2nd Generation PBR	Fully litigated	2018-2022	None	(1) +/- 300 basis points above/below target ROE for two consecutive years (2) +/- 500 basis points/below target ROE for one year	
Alberta	ENMAX Power Corp.	Fully Litigated	2007-2016	+ 100 basis point deadband; 50/50 sharing thereafter; 100% downside risk to company	<p><u>Off-ramps</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • circumstances change in a substantial or unforeseen manner • change in regulatory status • change in EPC control • misrepresentation by EPC <p>Off-ramps would result in the Formula Based Ratemaking (FBR) application being wholly re-opened or terminated.</p> <p><u>Re-openers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • failure to meet a specific performance standard for two consecutive years; • material changes in accounting standards that have an annual impact greater than \$5 million; • expansion of EPC's service area where more than 10,000 customers are included within the expanded area; • actual ROE is +/- 300 bps above / below target ROE for two consecutive years; and • actual ROE is +/- 500 bps above / below target ROE for one year. <p>The FBR would only be re-opened to the extent required to address the issue that triggered the re-opening.</p>	(1)
British Columbia	FortisBC (electric)	Fully litigated	2014-2018	Symmetric +/- 50/50 sharing; no deadband	Post ESM earnings +/- 200 basis points for one year Post ESM earnings +/- 150 basis points for two consecutive years	
Ontario	4 th Generation Incentive Regulation	Fully litigated	Case-by-case	Case-by-case	A regulatory review may be initiated if a distributor's annual reports show performance outside of the ±300 basis points earnings dead band or if performance erodes to unacceptable levels	
Ontario	Toronto Hydro	Fully litigated	2015-2019	+/-100 basis point deadband; 50/50 sharing on upside and downside (non-capital related variances)	A regulatory review may be initiated if a distributor's annual reports show performance outside of the ±300 basis points earnings dead band or if performance erodes to unacceptable levels	(2)
Ontario	Horizon Utilities	Settled	2015-2019	50/50 upside sharing; no deadband; downside risk to company	A regulatory review may be initiated if a distributor's annual reports show performance outside of the ±300 basis points earnings dead band or if performance erodes to unacceptable levels	(2)
Ontario	Hydro Ottawa	Settled	2016-2020	50/50 upside sharing; no deadband; downside risk to company	A regulatory review may be initiated if a distributor's annual reports show performance outside of the ±300 basis points earnings dead band or if performance erodes to unacceptable levels	(2)
(1)	According to the Company, it interprets the application of the off ramp as post-ESM					
(2)	Interpreted as pre-ESM given that this threshold applies to utilities in Ontario that do not have an ESM in their IR framework for two of the OEB's three IR frameworks					



Table 2: Canadian Gas ESM and Off-Ramp Precedent

Province	Company	Decision Type	Plan Term	ESM Parameters	Off Ramp/ Reopener	Note
Alberta	2nd Generation PBR	Fully litigated	2018-2022	None	(1) +/- 300 basis points above/below target ROE for two consecutive years (2) +/- 500 basis points/below target ROE for one year	
British Columbia	FortisBC (gas)	Fully litigated	2014-2018	Symmetric +/- 50/50 sharing; no deadband	Post ESM earnings +/- 200 basis points for one year Post ESM earnings +/- 150 basis points for two consecutive years	
Ontario	Enbridge Gas Distribution	Fully litigated	2014-2018	No deadband; 50/50 upside sharing, 100% downside company risk	Pre ESM earnings +/- 300 basis points (weather normalized earnings)	(1)
Ontario	Enbridge Gas Distribution	Settled	2008-2012	+100 basis point deadband; 50/50 sharing thereafter; 100% downside risk to company	Pre ESM earnings +/- 300 basis points (weather normalized earnings)	(1)
Ontario	Union Gas Limited	Settled	2014-2018	+100 basis point deadband; 50/50 sharing for next 100 bps, 10/90 sharing above 200 bps (company/customer)	None	
Ontario	Union Gas Limited	Settled	2008-2012	+200 basis point deadband; >200 basis point 50/50 sharing; >300 bps 10/90 sharing (company/customer)	None	
Québec	Gazifère	Fully litigated	2011-2015	Earnings are conditional on achievement of global service quality indicator: upside only; First 100 basis points : 75/25 company/customer; next 250 basis points: shared 50/50; >350 basis points : 0/100 company/customer;100% downside risk to company.	By Request	
(1)	According to the Company, it interprets the application of the off ramp as pre-ESM					



As shown in Table 1, Canadian electric distribution PBRs have off-ramps that range in terms of basis point thresholds, number of performance years considered, the existence of an ESM, and other conditions under which a plan may be terminated. The off-ramp must be considered in conjunction with the ESM, plan term, and authorized ROE. Off-ramps are not always expressed in terms of ROE thresholds.

Two of the electric plans examined have ESMs that incorporate a deadband. The two generic plans (Alberta and Ontario) do not have an ESM, but have varying off-ramps that differ in terms of performance years considered and basis point thresholds (± 300 basis points for one year in Ontario, or ± 500 basis points for one year in Alberta).

As shown in Table 2, similar trends emerge for Canadian gas distributors. Three of the seven gas PBRs listed above have a deadband, while three have some level of immediate sharing, and one has no ESM. Gas distribution off-ramps also vary in terms of basis point thresholds, number of performance years considered, and other performance conditions.

One consideration in establishing the ROE threshold is that HQD has a substantially lower authorized ROE than other utilities and each 100 basis point differential represents a larger percentage of earnings with respect to shortfalls and surpluses. As shown in Table 3, HQD's ROE is 48 basis points below the average ROE for Canadian electric distributors. Similarly, its equity ratio is also lower than the average equity ratio for these same companies.

Table 3: Comparison of Authorized ROEs

Authorized Rate of Return on Common Equity & Equity Ratio (%) 2017		
	ROE	Equity Ratio
Electric Distribution		
ATCO Electric Ltd.	8.50	37.00
ENMAX Power Corporation	8.50	37.00
EPCOR Distribution Inc.	8.50	37.00
FortisAlberta Inc.	8.50	37.00
FortisBC Inc.	9.15	40.00
Hydro-Québec Distribution		
Manitoba Hydro	<i>n/a</i>	25.00
Maritime Electric Company Limited	9.35	40.00
Newfoundland and Labrador Hydro	8.50	25.20
Newfoundland Power Inc.	8.50	45.00
Nova Scotia Power Inc.	9.00	37.50
Ontario's Electricity Distributors	9.00	40.00
Saskatchewan Power Corporation	8.50	40.00
Average	8.68	36.59
Natural Gas Distribution		
AltaGas Utilities Inc.	8.50	41.00
ATCO Gas	8.50	37.00
Centra Gas Manitoba Inc.	<i>n/a</i>	30.00
Enbridge Gas Distribution Inc.	8.78	36.00
Enbridge Gas New Brunswick	10.90	45.00



FortisBC Energy Inc.	8.75	38.50
Gaz Métro Limited Partnership	8.90	38.50
Gazifère inc.	9.10	40.00
Heritage Gas Limited	11.00	45.00
Pacific Northern Gas Ltd.	9.50	46.50
Pacific Northern Gas (N.E.) Ltd. (Fort St. John/Dawson Creek)	9.25	41.00
Pacific Northern Gas (N.E.) Ltd. (Tumbler Ridge)	9.50	46.50
SaskEnergy Inc.	8.30	37.00
Union Gas Limited	<u>9.00</u>	<u>36.00</u>
Average	9.23	39.86

This supports a lower threshold than might otherwise be appropriate to achieve a comparable percentage of earnings at risk.

The off-ramp threshold should also reflect the asymmetry of upside and downside sharing by HQD and customers under the MTÉR. HQD absorbs 100% of earnings shortfalls but shares earnings surpluses with customers under a two-step sharing mechanism. The first 100 basis points of surplus earnings are shared equally between HQD and customers. Earnings surpluses above 100 basis points are shared 75 (customer)/25 (shareholder) in the second step. The HQD MTÉR design reinforces the appropriateness of a lower threshold to recognize the asymmetric sharing of downside and upside earnings by HQD.

Concentric Recommendation: The off-ramp should be established with reference to HQD's earnings after the MTÉR has been applied. The off-ramp focuses on bottom line results and seeks to avoid extraordinary surpluses or shortfalls that could not have been anticipated when the MRI plan was adopted. A symmetric off-ramp is appropriate in order to provide the same level of protection to customers and the shareholder. In terms of establishing the size of the off-ramp, it is particularly important to avoid earnings shortfalls that would cause financial distress as this will harm customers as well as the shareholder.

Based on these factors, and the evidence above, Concentric recommends an exit clause with a symmetric off-ramp of ± 150 basis points after any earnings sharing provided for by the application of the MTÉR, recognizing that HQD will continue to absorb all of earnings shortfalls under the existing MTÉR. Based on application of HQD's existing MTÉR, this is equivalent to a 500 basis point upside off-ramp for a utility that either does not have an ESM or expresses the off-ramp with reference to earnings before the ESM is applied. This is consistent with the application of the one-year off-ramp in Alberta on the upside. Of course, if HQD were to earn an unprecedented 500 basis point surplus, customers will receive 350 basis points of this surplus through application of the MTÉR (50% of the first 100 basis points and 75% of the next 400 basis points).

The following table illustrates the number of basis points of over earnings that would trigger the off-ramp under HQD's MTÉR framework.



Table 4: Over and Under Earnings when Off-Ramp is Triggered

HQD Earnings Scenarios Using 2017 Rate Base and Approved ESM Parameters						
			Company / Customer (%)		Bps	
Downside Sharing			100 / 0		< 0	
First Tier			50 / 50		0 < 100	
2nd Tier			25 / 75		> 100	
<i>Rapport Annuel 2017, HQD-2, document 3</i>			Rate Base (\$000)		\$ 10,733,613	
			Equity Percent		35.0%	
			Authorized ROE		8.2%	
			Operating Earnings (\$000)	\$	308,055	
			Authorized ROE (bps)		820	
			Earnings per Basis Point (\$000)	\$	376	
150 bps Off Ramp			Company (\$000)		Customer (\$000)	Company Customer bps bps
<i>Downside</i>	0 to -150 bps	\$	(56,351)	\$	-	-150 0
<i>Total Upside Over Earnings (pre-sharing)</i>		\$	187,838			500
First Tier	0 to 100 bps	\$	18,784	\$	18,784	50 50
2nd Tier	> 100 bps	\$	37,568	\$	112,703	100 300
<i>Total Upside Over Earnings (post-sharing)</i>		\$	56,351	\$	131,487	150 350

As illustrated in Table 4, the exit clause is triggered when pre-MTÉR earnings reach 500 basis points on the upside and 150 basis points on the downside. However, the triggers are identical at ±150 basis points when the comparison is based on post-MTÉR earnings. An examination of HQD's actual earnings over the past 10 years indicates that these thresholds would have been reached only once, prior to 2014 when the ROE was adjusted to 8.2%, suggesting that the triggers are realistic.

2. Performance Period

There are examples in which regulators have approved off-ramps where two consecutive years be required to trigger an exit clause. The level of consecutive year triggers are generally less than the single-year trigger, as seen for example in FortisBC's off-ramp (*e.g.*, post-ESM earnings of +/- 200 basis points for one year, or post-ESM earnings of +/- 150 basis points for two consecutive years).

However, the term of HQD's MRI plan is four years, with the first year revenue requirements established by a forecast of the cost of service, followed by revenue requirements that are based on application of the MRI formula. As a result, the two-year trigger mechanism is unlikely to have any practical application. The plan could be expired



and up for review by the time a two-year threshold was achieved, so it would offer no real protection for customers or HQD. This is an unnecessary complication for a first-time MRI with a four-year term.

Concentric Recommendation: the exit clause trigger for this initial MRI plan should be based on a single year's earnings performance, calculated using the most recent calendar year to correspond with the annual earnings reporting period.

3. Consequences of Triggering the Exit Clause Provision

A triggering of the exit clause provision will typically result in a termination of the MRI plan and a return to the revenue requirements framework that was in place before the plan was adopted. For HQD, this existing framework establishes revenue requirements for the upcoming year based on a forecast of the cost of service. A termination does not preclude a reconsideration of the entire MRI design to apply to a future period but recognizes that a broad reconsideration of the MRI plan is likely to require an extended period.

Concentric Recommendation: The exit clause should result in a termination of the MRI plan and a reversion to the existing forecasted cost-of-service revenue requirements framework. In HQD's case, it would be appropriate to revert to a forecasted cost-of-service methodology.³

C. Summary of Recommendations

Concentric recommends the following with respect to the design of the exit clause as an integral component of HQD's MRI plan:

- The exit clause should reflect a symmetric design of ± 150 basis points, after any earnings sharing provided for by the application of the MTÉR, reflecting the fact that HQD will absorb all earnings shortfalls under the existing MTÉR mechanism;
- The exit clause trigger should be based on a single year's performance, with earnings based on the most recent earnings reporting period; and
- The exit clause should result in a termination of the MRI plan and a reversion to the existing revenue requirements framework based on a forecasted cost-of-service.

³ It would be necessary to establish an interim revenue requirement until such time as a new revenue requirement could be established.