

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2  
DE L'AQCIE-CIFQ (PEG)**



**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA AQCIE-CIFQ (PEG) À  
HYDRO-QUÉBEC DANS SES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ  
(LE DISTRIBUTEUR)  
RELATIVE À LA DEMANDE DE MODIFICATION DES TARIFS ET  
CONDITIONS DES SERVICES DE DISTRIBUTION POUR L'ANNÉE 2019**

***MTER***

**1. Références : HQD-3 document 3, revision 2018-09-28**

**Préambule :**

Hydro-Québec Distribution ("HQD" or "the Company") has proposed to link results of an *indice global du maintien de la qualité du service* ("IMQ") which it has constructed to its *mécanisme de traitement des écarts de rendement* ("MTER"). The IMQ would summarize the variance in the Company's service quality during the plan from benchmarks using several metrics. The bench-mark in each case is the average value of the metric which the Company has achieved in five recent years. The IMQ assigns equal weight to performance in five quality areas.

- *Satisfaction de la clientèle*
- *Fiabilité du service*
- *Alimentation électrique*
- *Service à la clientèle*
- *Sécurité du public et des employés*

The IMQ is designed so that its value falls to -1.0 if performance using each metric declines by the amount of its standard deviation.

The Company proposes that it keep its share of surplus earnings so long as the value of the IMQ equals or exceeds -1.0. The Company's share of surplus earnings would decline with progressively more negative IMQ values and fall to zero at a value of -2.0. There is no further financial consequence for the Company if the value of the IMQ is less than -2.0.

**Demandes :**

- 1.1. Please confirm that, under the Company's proposal, the penalty for a given decline in service quality varies with the earnings variance. If the earnings variance is

slightly positive or negative, the penalty for poor service quality is negligible or zero.

**Réponse :**

1           **La proposition du Distributeur respecte le cadre fixé par la Régie<sup>1</sup>.**

2           **La Régie a opté pour un mécanisme de liaison d'indicateurs de qualité du**  
3           **service au MTÉR afin de s'assurer que les gains d'efficacité ne sont pas**  
4           **réalisés au détriment de la sécurité du réseau ou du service à la clientèle. Le**  
5           **maintien de la qualité du service est donc la condition préalable à l'accès pour**  
6           **le Distributeur à la part des écarts favorables à laquelle il est éligible en vertu**  
7           **du mécanisme de partage autorisé par la Régie dans sa décision D-2014-034**  
8           **et qu'elle a décidé de maintenir dans le cadre de ce premier MRI<sup>2</sup>. Le**  
9           **Distributeur rappelle que le MTÉR est asymétrique (les écarts défavorables**  
10           **étant entièrement à la charge du Distributeur) et sans bande-morte.**

11           **Dans ce contexte, en cas de surperformance en matière de qualité de service,**  
12           **la proposition du Distributeur ne prévoit pas de bonification au-delà de la part**  
13           **à laquelle il est éligible en vertu du MTÉR existant. Il n'est pas non plus de la**  
14           **compréhension du Distributeur qu'il pourrait invoquer une performance**  
15           **exceptionnelle en termes de qualité de service pour récupérer d'éventuels**  
16           **écarts défavorables auprès de sa clientèle. De même, en cas de sous-**  
17           **performance en regard de la qualité de service, toujours suivant cette logique**  
18           **d'arrimage au MTÉR existant, la proposition Distributeur ne prévoit pas de**  
19           **pénalités en sus d'un accès réduit, voire nul, à la portion des écarts**  
20           **favorables auxquels il est éligible en vertu du mécanisme de partage retenu**  
21           **par la Régie.**

22           **Ainsi, c'est effectivement la part des écarts favorables à laquelle le**  
23           **Distributeur a accès en vertu du MTÉR existant, si faible soit-elle, qui**  
24           **conditionne l'ampleur du montant à associer à la performance du Distributeur**  
25           **en matière de qualité de service.**

26           **Ceci étant, le Distributeur a offert des services de qualité à ses clients au**  
27           **cours des dernières années, et cela sans autre forme d'incitatif.**

**Complément de Concentric :**

28           **Confirmed. However, this statement in the form of an interrogatory requires**  
29           **further comment. HQD's proposed mechanism addresses a concern that may**  
30           **be associated with the transition to an MRI plan. It presumes that HQD, or**  
31           **utilities more generally, have an incentive to pursue efficiency gains at the**  
32           **expenses of service quality under a multi-year MRI plan.**

---

<sup>1</sup> D-2017-043, paragraphes 416 à 420; D-2018-067, paragraphes 8 à 10.

<sup>2</sup> Dossier R-4011-2017, lettre du 21 novembre 2017 (A-0032)

1           **In fact, HQD has sufficient motivation to maintain and improve service quality**  
2           **without any financial penalty. HQD will absorb 100% of any earnings shortfall**  
3           **and will not receive any extra earnings from service quality performance that**  
4           **exceeds the target. HQD has sufficient incentive to pursue efficiency gains and**  
5           **maintain service quality throughout each performance year in order to realize**  
6           **its full share of upside earnings. Sharing with customers begins when the IMQ**  
7           **is less than -1, decreasing by 1% for each 1/100th of a decrement in the index. It**  
8           **should be noted that the calculation of the MTER is performed after the**  
9           **performance year has concluded.**

1.2. Why is it desirable to link service quality only to positive earnings variances? Since negative or slightly positive earnings variances can easily occur during a plan, doesn't this weaken the Company's incentive to maintain quality?

**Réponse :**

10           **Voir la réponse à la question 1.1.**

**Complément de Concentric :**

11           **Under HQD's proposal, HQD absorbs 100% of earnings shortfalls. HQD has**  
12           **both a financial incentive and customer relationship incentive to maintain**  
13           **service quality at every earnings level, positive or negative.**

1.3. Why does the IMQ assign equal weight to the five service quality areas? Does the Company believe that customers care no more about reliability than they do about call response or connection times? Please provide studies that the Company is aware of that estimate the value of reliability. Please also provide studies that appraise the relative importance to customers of reliability and other characteristics of utility service.

**Réponse :**

14           **Voir la réponse à la question 16.1 de la demande de renseignements n° 1 de la**  
15           **Régie à la pièce HQD-14, document 1.1.**

1.4. Article 48.1 of the *Loi sur la Régie de l'Énergie* states that incentive regulation must promote, among other things, "ongoing improvement in performance and service quality." Does the proposed mechanism encourage improved service quality? If so, how?

**Réponse :**

1           **Voir la réponse à la question 1.1.**

**Complément de Concentric :**

2           **HQD elected not to propose an incentive that would reward itself for service**  
3           **quality performance that exceeds a benchmark threshold. Moreover,**  
4           **a threshold that represents stretch performance or encourages the utility to**  
5           **make investments that are reflected in the cost of service may not be**  
6           **desirable for the utility in the short-term and the customers in the longer-term.**

1.5. Please provide the Excel file with formulas containing all data revision and imputation calculations from the original data described in footnotes (2)-(5) of Table A-1.

**Réponse :**

7           **Les informations demandées sont fournies dans le fichier Excel HQD-14-**  
8           **4.2\_R-1.5.**

1.6. Please provide the Excel file with formulas that created Table A-1.

**Réponse :**

9           **Voir la réponse à la question 1.5.**

1.7. Please provide available evidence supporting the reasonableness of each five year average as a level of quality for a large, modern utility.

**Réponse :**

10           **La cible de performance proposée pour chaque indicateur à la section 1.4 de**  
11           **la pièce HQD-3, document 3 (B-0053) sert de balise à l'évaluation du maintien**  
12           **ou non de la qualité du service sur la durée du MRI. Elle est donc établie en**  
13           **fonction de la performance pré-MRI du Distributeur et non de celle d'entités**  
14           **comparables. À cet égard, le Distributeur a offert des services de qualité à ses**  
15           **clients au cours des dernières années.**

16           **Voir également la réponse à la question 17.1 de la demande de**  
17           **renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-14, document 1.1.**

**2. Références : HQD-3 document 3, revision 2018-09-28****Préambule :**

The Company proposes to base the customer satisfaction score on the outcomes of satisfaction surveys for *résidentiels-commerciaux-affaires* (R-C-A) and *grande puissance* customers.

The Company proposes the following three reliability metrics:

- *Indice de continuité normalisé*
- *Durée moyenne des interruptions par client - basse et moyenne tensions*
- *Nombre de pannes basse tensions*

The Company proposes two *alimentation électrique* metrics

- *Délai moyen de raccordement simple en aérien*
- *Taux de respect global des interruptions planifiées*

The Company proposes two service a la clientele metrics

- *Délai moyen de réponse téléphonique* (résidentiel et commerciaux)

The Company proposes one safety metric:

- *Taux de fréquence des accidents*

**Demandes :**

2.1 Please provide the customer satisfaction survey questions and a table with five years of survey results (to the extent available). What are the weights on the individual questions?

**Réponse :**

1            **Le tableau R-2.1-A présente l'information demandée pour l'ISC combiné R-C-A**  
2            **pour les années 2016 et 2017<sup>3</sup>. Pour chaque type de clients, les questions**  
3            **suyvantes ont été posées aux répondants :**

---

<sup>3</sup> Comme indiqué à la note 1 du tableau 1 de la pièce HQD-2, document 1 (B-0008), la méthodologie de calcul ainsi que la segmentation de la clientèle ont changé en 2016.

1 « Sur une échelle de 1 à 10, j'aimerais maintenant connaître votre niveau de  
2 satisfaction à l'égard des quatre dimensions suivantes des services offerts  
3 par Hydro-Québec :

4 1. La qualité et la continuité du service électrique, c'est-à-dire les pannes,  
5 les variations de tension et les interruptions planifiées ?

6 2. La facture, mais sans tenir compte du prix ?

7 3. Les produits et services offerts pour vous aider à mieux gérer votre  
8 consommation et vos coûts énergétiques ?

9 4. Le service à la clientèle, c'est-à-dire l'accueil et du traitement de vos  
10 demandes ? »

11 Un ISC est calculé pour chaque type de client (moyenne des quatre  
12 dimensions par client). L'ISC combiné est la moyenne de l'ISC de chaque type  
13 de client pondérée selon les revenus relatifs de chacun d'eux. Aucune  
14 pondération n'est appliquée aux questions dans le calcul de l'ISC combiné.



**TABLEAU R-2.1-A  
 RÉSULTATS DES QUATRE PRINCIPALES DIMENSIONS DU SERVICE SONDÉES  
 (ISC COMBINÉ R-C-A)**

		<b>Note moyenne / 10</b>	
		<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Résidentiel</b>			
1	Qualité et continuité du service électrique	8,4	8,4
2	Facture	8,3	8,5
3	Produits et services (gestion cons.)	7,6	7,8
4	Service à la clientèle	8,1	8,3
<b>ISC</b>		<b>8,1</b>	<b>8,2</b>
<b>Commercial</b>			
1	Qualité et continuité du service électrique	8,3	8,3
2	Facture	8,2	8,3
3	Produits et services (gestion cons.)	7,1	7,2
4	Service à la clientèle	7,8	8,1
<b>ISC</b>		<b>7,9</b>	<b>8,0</b>
<b>Affaires</b>			
1	Qualité et continuité du service électrique	8,0	8,2
2	Facture	8,6	8,7
3	Produits et services (gestion cons.)	7,3	7,4
4	Service à la clientèle	8,2	8,4
<b>ISC</b>		<b>8,1</b>	<b>8,2</b>
<b>Grands comptes</b>			
1	Qualité et continuité du service électrique	7,7	7,9
2	Facture	8,6	8,6
3	Produits et services (gestion cons.)	8,0	8,1
4	Service à la clientèle	8,5	8,4
<b>ISC</b>		<b>8,1</b>	<b>8,2</b>

1            **Le tableau R-2.1-B présente l'information demandée pour l'ISC Grande**  
2            **puissance pour les années 2013 à 2017.**

3            **Un ISC est calculé par client (moyenne des 15 dimensions par client). L'ISC**  
4            **Grande puissance est la moyenne des ISC de chaque client. Aucune**  
5            **pondération n'est appliquée aux questions dans le calcul de l'ISC Grande**  
6            **puissance.**

**TABLEAU R-2.1-B**  
**RÉSULTATS DES 15 QUESTIONS PORTANT SUR DES DIMENSIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE**  
**(ISC GRANDE PUISSANCE)**

	Note moyenne / 10				
	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Questions</b> « Sur une échelle de 1 à 10, j'aimerais maintenant connaître votre niveau de satisfaction à l'égard »... <sup>1</sup>					
Q2 De la facture, mais sans tenir compte du prix	9,2	9,1	9,1	9,2	9,1
Q3 Des produits et des services offerts pour vous aider à mieux gérer votre consommation et vos coûts énergétiques	7,9	7,9	7,5	7,8	8,1
Q4 Du service à la clientèle, soit l'accueil et le traitement de vos demandes	8,5	8,6	8,3	8,5	8,9
Q5 De la qualité et de la continuité du service électrique, soit les pannes, les variations de tension et les interruptions planifiées	8,2	8,6	8,4	8,5	8,2
Q6 De la compétitivité des tarifs par rapport aux autres sources d'énergie, aux autres provinces, pays, etc.	7,8	6,9	7,2	7,6	8,1
Q7 De la structure et de la flexibilité de votre tarif. On fait référence ici aux composantes de votre tarif pour la puissance et l'énergie consommée.	8,3	8,2	8,2	8,2	8,0
Q8 Des options tarifaires offertes pour votre abonnement	8,0	7,8	7,8	8,1	8,2
Q9 De la rapidité et de la clarté des informations transmises sur les ajustements tarifaires ainsi que sur les changements au niveau de la réglementation	8,4	8,5	8,3	8,5	8,8
Q10 De la rapidité d'action, de la coordination et des communications avec le CED (clients distribution) / CT (clients transport) lors de panne	8,6	8,7	8,4	8,4	8,6
Q11 De la rapidité d'action, de la coordination et des communications lors d'interruptions planifiées à la demande d'HQ	8,2	8,3	8,2	8,2	8,6
Q12 De la rapidité d'action, de la coordination et des communications, plus spécifiquement au niveau des coûts et des délais d'intervention, lors de travaux réalisés par HQ sur le réseau à votre demande	7,7	8,0	7,6	8,0	8,4
Q13 Des communications à travers le portail	8,8	8,8	8,6	8,7	8,9
Q14 De la relation d'affaires avec votre délégué commercial, soit <nom du délégué>	8,3	8,5	8,2	8,3	9,3
Q15 Des conseils et de l'assistance des spécialistes d'HQ suite à des perturbations électriques survenues à vos installations tels que les variations de tension, de fréquence, les coupures brèves, etc.	8,6	8,5	8,2	8,3	8,1
Q16 Des informations obtenues via les rapports de cause lors de pannes, variations de tension, variations de fréquence et autres événements survenus sur le réseau	8,3	8,5	8,4	8,3	8,0

<sup>1</sup> Comme indiqué à la note 2 du tableau 1 de la pièce HQD-2, document 1 (B-0008), une bonne portion des questions concernant l'ISC Grande puissance a été reformulée en 2017.

2.2 The *indice de continuité normalisé* is described as being based on the IEEE standard 1366-2003 adapted to Hydro-Québec by the C.23-01 method. Is this also true of the other proposed reliability metrics? Please provide documentation explaining the C.23-01 method and how it differs from IEEE standard 1366-2003. Why does this metric exclude *basse tension*?

**Réponse :**

1           **Les deux indicateurs, *Indice de continuité normalisé* (IC normalisé) et *Durée***  
2           ***moyenne des interruptions par client - basse et moyenne tensions*, sont basés**  
3           **sur la méthode IEEE 1366-2003.**

4           **Aux fins du calcul de l'IC normalisé, le Distributeur a adapté l'application de la**  
5           **norme IEEE 1366-2003 à son contexte de la façon suivante (méthode C.23-01**  
6           **d'Hydro-Québec) :**

- 7           • **Exclusion des interruptions dues au Transporteur et celles de basse**  
8           **tension ;**
- 9           • **Ajout d'un critère pour exclure les événements extrêmes (4β) ;**
- 10          • **Inclusion des répliques lors d'événements majeurs.**

11          **Le Distributeur souligne que les interruptions en basse tension ont un impact**  
12          **mineur sur cet indicateur.**

2.3 The Company states that the *durée moyenne* metric is calculated “given the design and operation of its electricity network and the availability of its resources.” Where in the calculation is this factored in?

**Réponse :**

13          **Lors d'une interruption, la durée moyenne de celle-ci par client est influencée**  
14          **par les solutions d'architecture du réseau qui ont été privilégiées**  
15          **(équipements télécommandés, appareils de protection en place) ainsi que par**  
16          **le temps d'intervention à pied d'œuvre. De plus, la durée de l'interruption est**  
17          **aussi influencée par le type de dommages, notamment ceux liés aux**  
18          **changements climatiques qui augmentent les impacts sur le réseau.**

2.4 What is the Distributor's definition of a sustained interruption for each indicator? For example, how long must an interruption be before it is sustained? Are planned interruptions included? Are outages resulting from HQT or generation included as interruptions?

**Réponse :**

- 1           **Le Distributeur considère les interruptions de 5 minutes et plus.**
- 2           **Pour le calcul de l'IC normalisé, les interruptions planifiées sont incluses. Les**
- 3           **interruptions du Transporteur et les pannes basse tension sont exclues.**
- 4           **Pour le calcul de la *Durée moyenne des interruptions par client - basse et***
- 5           ***moyenne tensions*, les interruptions planifiées et les interruptions du**
- 6           **Transporteur sont exclues.**

- 2.5 Has the Company calculated SAIDI, SAIFI, and CAIDI, for all voltage levels, using standardized (e.g., IEEE standard 1366-2003) methods that would permit the Regie to compare the level of the Company's reliability to that of other Canadian and/or U.S. utilities? If so, please provide these data.

**Réponse :**

- 7           **Le Distributeur fournit, sur plus de 95 % de son réseau de distribution,**
- 8           **l'électricité à une tension de 25 kV. Le Distributeur est donc d'avis que cette**
- 9           **distinction par niveaux de tension n'est pas justifiée.**
- 10          **Par ailleurs, le Distributeur est d'avis que les trois indicateurs retenus comme**
- 11          **mesure de la fiabilité de son service électrique (identifiés en préambule)**
- 12          **suffisent pour donner, au global, une juste mesure de l'expérience client à cet**
- 13          **égard.**

- 2.6 Does the Distributor participate in any service quality (or just reliability) benchmarking such as that undertaken by the IEEE working group on distribution electric reliability, First Quartile Consulting, or the Canadian Electricity Association? If so, please provide the latest results in as much detail as the confidentiality restrictions of the study allows.

**Réponse :**

- 14          **Le Distributeur participe annuellement aux balisages effectués par *IEEE***
- 15          ***working group on distribution electric reliability* et par la *Canadian Electricity***
- 16          ***Association*. Les résultats sont publiés par ces organismes.**

2.7 Can the Company provide the reliability data for different regions of the service territory? Can it provide the data for worst performing circuits?

**Réponse :**

1 **Bien que l'IC normalisé soit publié par régions administratives du Québec<sup>4</sup> le**  
2 **Distributeur ne voit pas la pertinence de présenter des indicateurs désagrégés**  
3 **aux fins des suivis réglementaires et de la liaison d'indicateurs au MTÉR. Voir**  
4 **également la réponse à la question 5.4 de la FCEI à la pièce HQD-14,**  
5 **document 6.**

2.8 The Régie has asked for metrics in the area of "*sécurité du public et des employés*". Why then has the Company not proposed a public safety metric such as the *Décès Provoqués Par Électrocution Dans La Population* metric already reported?

**Réponse :**

6 **Le Distributeur n'a pas retenu l'indicateur *Décès provoqués par électrocution***  
7 ***dans la population* puisque, au-delà des efforts de sensibilisation et**  
8 **d'information auprès de ses trois publics cibles (travailleurs spécialisés,**  
9 **grand public et public jeunesse) via divers moyens tels la radio et les medias**  
10 **sociaux, son contrôle quant aux résultats est limité.**

2.9 For a measure of the quality of customer service, why has the Company not proposed the *Taux de Résolution au 1er Appel*? Please explain how the *Délai Moyen de Réponse Téléphonique* includes aspects of customer service quality besides answering speed.

**Réponse :**

11 **Voir la réponse à la question 9.3 d'OC à la pièce HQD-14, document 8.1.**  
12 **Le *Délai moyen de réponse téléphonique* mesure l'accessibilité au service des**  
13 **centres de contacts du Distributeur, une priorité pour les clients.**

---

<sup>4</sup> Voir le [Rapport sur le développement durable](#), page 15.

---

**Clause de Sortie****3. Références : HQD-3 document 3, revision 2018-09-28****Préambule :**

The Company retained Concentric Energy Advisors ("CEA") to advise it on an appropriate Clause de Sortie. CEA prepared a brief report on Canadian precedents, attached as Annexe B, and recommended that the clause be triggered once the Company's rate of return on equity varied from its target by 150 basis points.

**Demandes :**

- 3.1 Please clarify the Company's proposal as to what happens if its ROE variance equals or exceeds 150 basis points. Is it proposing the immediate return to cost of service regulation (i.e., rates reset to the Company's expected cost of service in a forward test year) pending possible development of a new MRI?

**Réponse de Concentric :**

1           **Yes. As a practical matter, the determination that the off-ramp is triggered will**  
2           **not be made until May of the subsequent year when the Annual Report is**  
3           **filed. HQD would file a proposal for new rates based on the forecasted cost of**  
4           **service, with the new rates to take effect on April 1st of the next year. HQD**  
5           **would include a proposal on how to handle the "gap" year during which rates**  
6           **would continue to be established by application of the MRI formula. The**  
7           **Régie would make a final determination as part of the rate case review**  
8           **process.**

- 3.2 CEA's survey report states on p. 2 that "once an exit clause is triggered, the PBR plan is usually suspended for review or terminated."

3.2.1 Please explain what is meant here by "suspended for review". In what sense is the MRI suspended during the review? Please note which of the MRIs surveyed by CEA have this provision.

Réponse de Concentric :

1 In the reference noted above, « suspended for review » implies that a  
2 regulatory review of the PBR plan in place will be initiated by either the  
3 company or the regulator to determine when and how to adjust the plan such  
4 that it produces satisfactory results for both customers and the company (i.e.,  
5 results within the off ramp parameters).

6 Among the utilities shown in Tables 1 and 2 of our report, ENMAX (in its 2007  
7 plan) and the Ontario utilities have provisions to either « address the issue  
8 that triggered the re-opening » or « initiate a regulatory review ». Additionally,  
9 the generic PBR framework in Alberta warrants « consideration of a reopening  
10 and review of a PBR plan » when the basis point threshold is triggered. In  
11 British Columbia, before a plan is terminated it is reviewed to address  
12 potential remedies.

3.2.2 Please explain what happens if the offramp/reopener provisions in the four  
gas MRIs are triggered.

Réponse de Concentric :

13 As discussed in response to question 3.2.1, the generic PBR framework in  
14 Alberta warrants « consideration of a reopening and review of a PBR plan »  
15 when the basis point threshold is triggered. The specifics of Alberta's PBR  
16 reopener provisions are discussed on pages 71-75 of AUC D-20414-D01-2016.  
17 The reopener is not automatic, rather it may be initiated by the company or by  
18 the Commission.

19 In British Columbia, FEI's off ramp sets « in motion a two-stage process. The  
20 first stage consists of a process before the Commission to assess potential  
21 remedies to the situation, including the potential for amending or re-  
22 calibrating the PBR plan to allow it to continue. A second stage to the process  
23 would be triggered if satisfactory solutions could not be found through  
24 modification of the PBR plan. This stage would deal with how to exit from the  
25 plan. This could include a variety of options from going back to a cost of  
26 service methodology to a redesign of the PBR. »<sup>5</sup>

27 In Ontario, Enbridge's 2008 PBR plan included a provision for the Company to  
28 file an application with the OEB for a prospective review of its adjustment  
29 formula.<sup>6</sup> In Enbridge's subsequent plan, the OEB is to « monitor Enbridge's

---

<sup>5</sup> BCUC Decision for FEI, September 15, 2014, pp. 159-160.

<sup>6</sup> EB-2007-615, p. 25.



1            **results and carry out a review if Enbridge over-earns or under-earns more**  
2            **than 300 basis points. »<sup>7</sup>**

3.2.3    What is the typical ESM provision in 4<sup>th</sup> generation (non-custom) IRMs for  
          power distributors in Ontario?

**Réponse de Concentric :**

3            **The Ontario 4th Generation IR plans (non-custom) do not have an ESM**  
4            **provision. Instead, the OEB considers the productivity factor and stretch**  
5            **factor as means to share benefits with customers.**

6            **See Table 1 in the OEB's Renewed Regulatory Framework for Electricity,**  
7            **October 18, 2012, p. 13:**

---

<sup>7</sup> EB-2012-0456, July 14, 2014, p. 20.

**Table 1: Rate-Setting Overview - Elements of Three Methods**

		4 <sup>th</sup> Generation IR	Custom IR	Annual IR Index
<b>Setting of Rates</b>				
<b>"Going in" Rates</b>		Determined in single forward test-year cost of service review	Determined in multi-year application review	No cost of service review, existing rates adjusted by the Annual Adjustment Mechanism
<b>Form</b>		Price Cap Index	Custom Index	Price Cap Index
<b>Coverage</b>		Comprehensive (i.e., Capital and OM&A)		
<b>Annual Adjustment Mechanism</b>	<b>Inflation</b>	Composite Index	Distributor-specific rate trend for the plan term to be determined by the Board, informed by: (1) the distributor's forecasts (revenue and costs, inflation, productivity); (2) the Board's inflation and productivity analyses; and (3) benchmarking to assess the reasonableness of the distributor's forecasts	Composite Index
	<b>Productivity</b>	Peer Group X-factors comprised of: (1) Industry TFP growth potential; and (2) a stretch factor		Based on 4 <sup>th</sup> Generation IR X-factors
<b>Role of Benchmarking</b>		To assess reasonableness of distributor cost forecasts and to assign stretch factor		n/a
<b>Sharing of Benefits</b>		Productivity factor		
		Stretch factor	Case-by-case	Highest 4 <sup>th</sup> Generation IR stretch factor
<b>Term</b>		5 years (rebased plus 4 years).	Minimum term of 5 years.	No fixed term.
<b>Incremental Capital Module</b>		On application	N/A	N/A
<b>Treatment of Unforeseen Events</b>		The Board's policies in relation to the treatment of unforeseen events, as set out in its <a href="#">July 14, 2008 EB-2007-0673 Report of the Board on 3<sup>rd</sup> Generation Incentive Regulation for Ontario's Electricity Distributors</a> , will continue under all three menu options.		
<b>Deferral and Variance</b>		Status quo	Status quo, plus as needed to track capital spending against plan	Disposition limited to Group 1 Separate application for Group 2
<b>Performance Reporting and Monitoring</b>		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.		

## Etude PMF

### 4. Références : HQD-3 document 3, revision 2018-09-28

#### Préambule :

The Company was required by the Régie to disclose its plan for a study of *productivité multifactorielle* (“PMF”) in this proceeding. The Company states on p. 16 that

*Le Distributeur prévoit terminer le processus de sélection de l'expert dans le courant du 1<sup>er</sup> trimestre de 2019. Une fois cette étape complétée, et à la suite des recommandations de l'expert, le Distributeur pourra présenter la méthodologie retenue pour la réalisation de l'étude PMF, probablement au cours du 2<sup>e</sup> trimestre de 2019.*

#### Demands :

- 4.1 Is it the Company's view that the Régie and stakeholders should not and will not provide any guidance concerning the methods used in the PMF study prior to its commencement?

#### Réponse :

- 1 **Voir la réponse à la question 11.1 de OC à la pièce HQD-14, document 8.1.**