



Ontario Energy Board Commission de l'énergie de l'Ontario

SOMMAIRE DE LA RENCONTRE COMMUNAUTAIRE PAR LE PERSONNEL DE LA CEO

EB-2017-0048

**Hydro Hawkesbury Inc.
Requête tarifaire 2018**

10 octobre 2017

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION.....	1
2	LE PROCESSUS	2
3	SOMMAIRE DE LA RENCONTRE	4

ANNEXE A: PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

ANNEXE B: PRÉSENTATION DU HYDRO HAWKESBURY

1 INTRODUCTION

Le 12 juillet 2017, Hydro Hawkesbury Inc. (HHI) a déposé une requête sur le coût de service auprès de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), dans le cadre de laquelle elle demandait d'approuver des modifications aux tarifs qu'elle facture pour la distribution de l'électricité, à compter du 1^{er} janvier 2018. Pour un consommateur résidentiel typique, l'augmentation proposée était de 0,15 \$ par mois à compter du 1^{er} janvier 2018.

Un avis d'audience a été publié le 23 août 2017.

À la suite de l'avis d'audience, la CEO a tenu une assemblée communautaire le 18 septembre 2017 dans la ville de Hawkesbury, Ontario, concernant la requête 2018 de HHI.

Ceci est un rapport du personnel de la CEO résumant les résultats de ladite rencontre communautaire. Ce rapport sera placé dans le dossier public de l'audience de la CEO pour la présente requête avec des exemplaires de toutes les présentations écrites faites lors de la rencontre. Ce rapport comprend un sommaire des commentaires, des questions et des préoccupations soulevés durant la rencontre communautaire par les consommateurs présents. Ce sommaire vise à illustrer l'éventail de points de vue qui ont été partagés plutôt qu'à fournir un compte rendu textuel de l'assemblée.

Les consommateurs peuvent également déposer des lettres de commentaires devant la CEO, soit lors d'une rencontre communautaire ou en tout temps durant le déroulement de l'examen d'une requête par la CEO. La CEO met les lettres de commentaires dans le dossier public de l'instance sur laquelle elles portent. Tous les commentaires doivent être présentés à la CEO avant que les décideurs du dossier commencent à prendre leur décision sur la requête. Lorsqu'elle prend sa décision, la CEO tient compte de tout ce qui est dans le dossier public, notamment tous les commentaires, pour décider si elle accueille les demandes présentées par HHI dans sa requête.

2 LE PROCESSUS

La CEO tient des rencontres communautaires dans les territoires desservis par les sociétés de distribution locale qui ont demandé à la CEO de modifier leurs tarifs par le truchement d'une instance sur le coût de service.

Les rencontres communautaires font partie du processus d'examen d'une requête tarifaire de la CEO. La CEO a établi un [cadre de participation des consommateurs](#) afin de s'assurer que les points de vue des consommateurs desservis par les services publics dont les tarifs sont réglementés sont tenus pour compte dans le processus décisionnel de la CEO.

Les rencontres communautaires sont animées par des membres du personnel de la CEO qui informent les consommateurs du rôle que joue la CEO dans l'établissement des tarifs et les processus concernés. Des représentants de la CEO expliquent les différentes manières dont les consommateurs peuvent participer au processus de règlement des demandes. Vous trouverez un exemplaire de la présentation du personnel de la CEO à l'annexe A du présent rapport.

Afin d'aider les consommateurs à mieux comprendre la requête, le service public fait une présentation expliquant ses propositions de dépenses d'immobilisations, d'exploitation et autres desquelles découlent les modifications tarifaires demandées. Vous trouverez un exemplaire de la présentation du personnel de HHI à l'annexe B du présent rapport.

Les consommateurs et les fonctionnaires municipaux sont aussi invités à faire des présentations afin d'expliquer ce qu'ils pensent des propositions du service public.

Après les présentations, les consommateurs ont l'occasion de poser des questions à la CEO et au service public au sujet de la requête et du processus règlementaire. Les questions soulevées par les consommateurs lors des rencontres communautaires sont documentées et utilisées par le personnel de la CEO lorsqu'ils examinent la requête, demandent des renseignements et font des observations au comité de la CEO qui entend la requête et prend une décision. Tous les commentaires oraux faits au personnel de la CEO durant la rencontre communautaire sont résumés anonymement dans le présent rapport.

En plus de faire des commentaires oraux au personnel de la CEO, les consommateurs qui participent aux rencontres peuvent exprimer leurs préoccupations directement à la CEO en déposant des commentaires (non anonymes) au moyen d'un formulaire en ligne sur les ordinateurs fournis ou en remplissant un formulaire de commentaires papier qui est transmis à la CEO par son personnel.

3 SOMMAIRE DE LA RENCONTRE

La rencontre communautaire sur la requête de HHI s'est déroulée au complexe sportif Robert Hartley à Hawkesbury, Ontario, le 18 septembre 2017, de 19 h à 20 h. Environ 11 consommateurs ont participé à la rencontre pour écouter les présentations du personnel de la CEO et de HHI. Avant les présentations, le personnel de la CEO et de HHI était disponible pour discuter de façon informelle avec les personnes présentes et répondre à leurs questions. Les représentants de la CEO et de HHI ont répondu aux questions des participants durant et après les présentations.

Les membres du personnel de la CEO et les représentants de HHI qui suivent étaient présents à l'assemblée :

Personnel de la CEO

Kristi Sebalj, registraire

Birgit Armstrong, conseillère en projets, Requêtes majeures

Sylvia Kovesfalvi, gestionnaire, Relations et Sensibilisation communautaires

Lynn Ramsay, conseillère principale, Affaires publiques

Mandy Uspech, conseillère, Sensibilisation communautaire

Hawkesbury

Michel Poulin, directeur général

Jacinthe Chabot, comptable

La CEO et HHI ont fait des présentations lors de la rencontre.

Les participants à la rencontre avaient des questions liées aux répercussions sur la facture des consommateurs. Beaucoup de confusion existait autour de l'augmentation mensuelle de 0,15 \$. Certains consommateurs croyaient qu'il s'agissait d'une augmentation de 15 cents du prix de l'électricité, d'autres pensaient que Hawkesbury avait présenté une demande pour une augmentation de 15 %. Il s'agit de la principale préoccupation soulevée lors de la rencontre.

Autres préoccupations particulières soulevées

- Incidence sur la facture – le fait de savoir si l'augmentation de la facture de 0,15 \$/mois représente l'augmentation totale par mois ou une augmentation par kWh a été clarifié. Des participants ont aussi

demandé si cette augmentation concerne toutes les catégories de consommateurs ou uniquement les consommateurs résidentiels.

- Période du MTI – la manière dont la CEO calcule les augmentations tarifaires pour les années qui suivent cette requête a été clarifiée.
- Base du tarif – des consommateurs voulaient comprendre si l'augmentation tarifaire demandée est reliée au projet de renouvellement d'un poste de transformation décrit dans la requête d'Hydro Hawkesbury.
- Des commentaires généraux ont été faits au soutien du besoin pour Hydro Hawkesbury d'investir dans des projets d'infrastructure, notamment une acquisition d'immobilisations de 3,5 millions de dollars pour un projet de renouvellement d'un poste de transformation de Hawkesbury. Un consommateur a souligné que les projets d'infrastructure, en particulier le poste de transformation (en service depuis mai 2017) assureront la fiabilité pour les consommateurs de Hawkesbury. Le consommateur a fait remarquer que les postes de transformation de Hawkesbury étaient âgés de plus de 50 ans et que le renouvellement de l'infrastructure est nécessaire.
- Tarification selon l'heure de consommation — des consommateurs voulaient savoir s'il était possible de vérifier leur consommation horaire sur le site Web d'Hydro Hawkesbury.

ANNEXE A

PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

HYDRO HAWKESBURY INC.

EB-2017-0048

LE 18 SEPTEMBRE 2017



COMMISSION
DE L'ÉNERGIE
DE L'ONTARIO

Participer à l'examen par la CEO de la requête tarifaire d'Hydro Hawkesbury

Assemblée communautaire

18 septembre 2017

Chaque voix compte

- La CEO souhaite vous entendre afin de s'assurer que nous prenions vos préoccupations en compte lorsque nous prendrons une décision concernant cette requête.
- La CEO tient des assemblées communautaires pour vous donner l'occasion :
 - d'en apprendre plus sur les coûts et la requête tarifaire de votre service public;
 - de découvrir comment participer au processus de la CEO;
 - de nous faire des commentaires concernant la demande de votre service public.

La CEO – Réglemente le secteur de l'énergie de l'Ontario

- **La CEO est l'organisme indépendant de réglementation de l'énergie de l'Ontario.** Nous veillons à garantir un secteur de l'énergie viable et fiable qui aide les consommateurs à obtenir une valeur de leurs services de gaz naturel et d'électricité – aujourd'hui et pour l'avenir.



Protection du consommateur
(fixe et exécute les règles)

Mobilisation et information des consommateurs

Programmes d'aide relative aux frais d'électricité
(POAFE, Programme AIE)

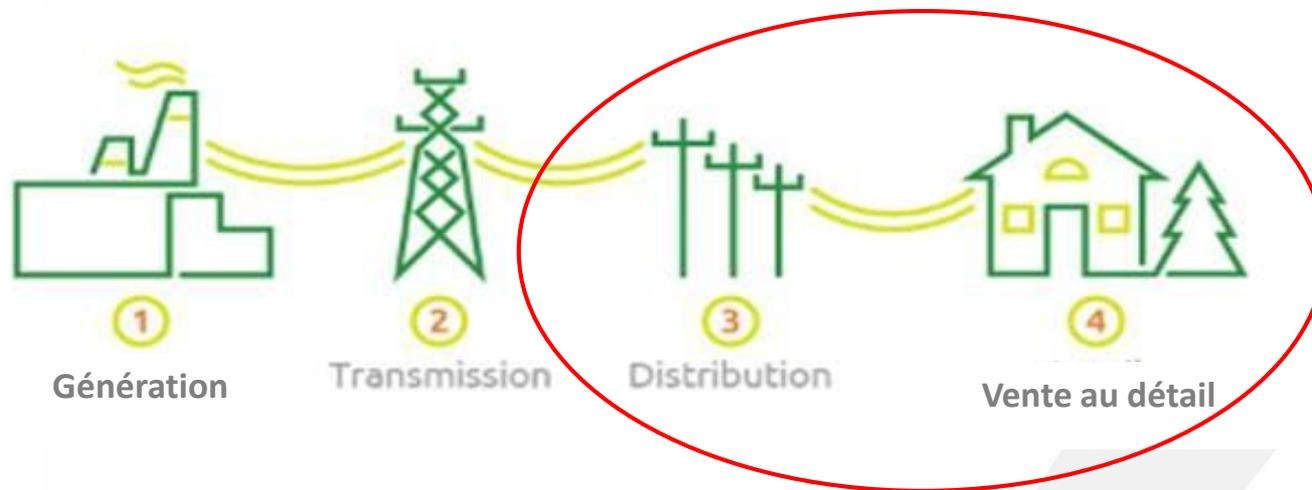
Examen tarifaire et décision
(approvisionnement et livraison)

Délivre des permis aux sociétés énergétiques

Plan ontarien pour des frais d'électricité équitables du gouvernement

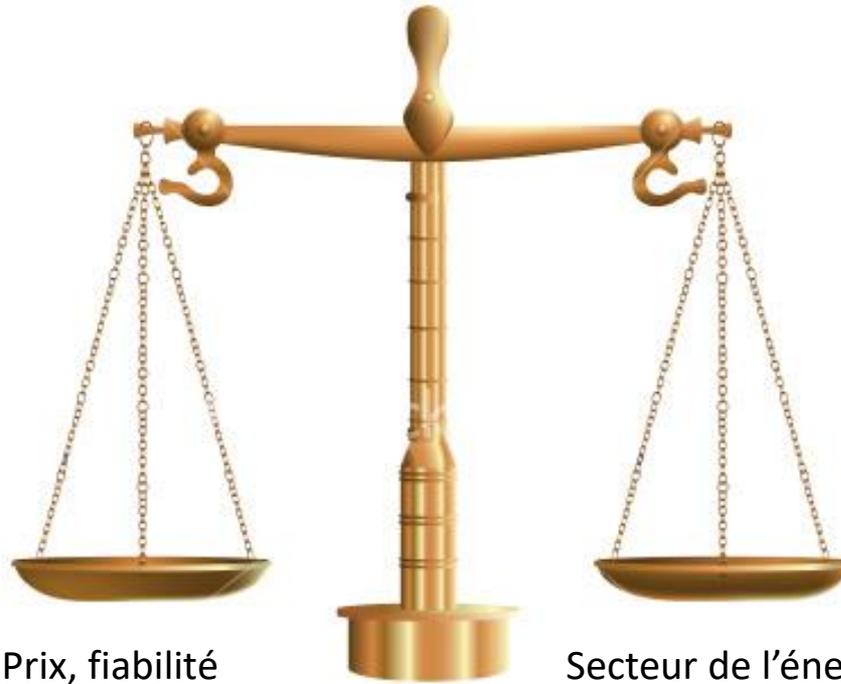
- La *Loi de 2017 pour des frais d'électricité équitables* est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2017.
- Cette Loi, avec les nouveaux règlements proposés, permettra au gouvernement pour aller de l'avant avec des initiatives qui auront les effets suivants :
 - réduction des factures d'électricité de 25 % en moyenne pour tous les consommateurs résidentiels et des centaines de petites entreprises et exploitations agricoles;
 - maintien des hausses au taux d'inflation pendant quatre ans;
 - offre d'un allègement supplémentaire sur la facture d'électricité :
 - les consommateurs résidentiels de régions rurales et éloignées;
 - les consommateurs résidentiels des Premières Nations sur les réserves;
 - financement des programmes liés à l'électricité comme le POAFE au moyen des impôts.

Examen des tarifs de distribution



Optimiser les ressources – veiller à la fiabilité

Le travail de la CEO est d'harmoniser divers objectifs afin de veiller à la fiabilité



Prix, fiabilité
et qualité du service

Secteur de l'énergie
financièrement

Faites-vous entendre lors du processus de la CEO



Orale ou écrite

Nombre d'activités à chaque étape

Différents intervenants

Échéancier : ~ 9 mois

Survient tous les 5 ans

Faites-vous entendre lors du processus de la CEO

1. Notification de la requête aux consommateurs



2. Observations des consommateurs



3. La CEO examine tous les renseignements



4. Décision



Encarts



Médias sociaux



Site Web



Avis dans les journaux



Assemblée communautaire



Écrivez une lettre



Intervenant



Communiquez avec la CEO



Affichée sur le site Web de la CEO et envoyée aux participants

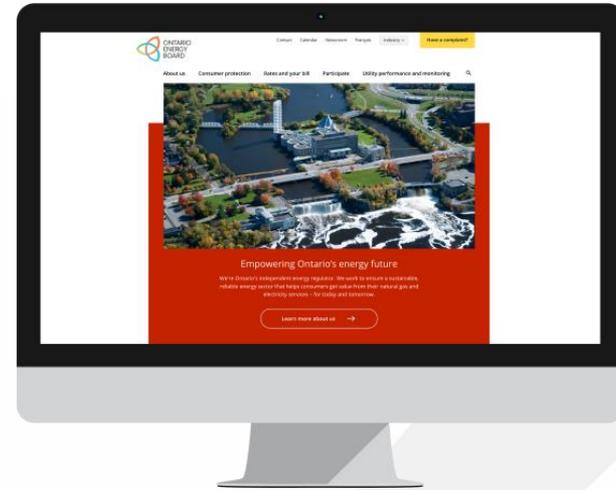
Que pouvez-vous faire?

- La CEO veut entendre votre opinion. Nous vous encourageons :
 - à poser des questions;
 - à faire des commentaires (par courrier ou courriel);
 - à assister aux audiences ou à les écouter;
 - à suivre les instances.
- Votre opinion aide la CEO à s'acquitter de son travail :

S'assurer que les services publics optimisent les ressources en se concentrant sur ce qui vous importe le plus

Votre voix compte – Merci!

Visitez
notre site
Web



416 314-2455
Sans frais 1 877 632-2727



www.oeb.ca



Twitter: @OntEnergyBoard



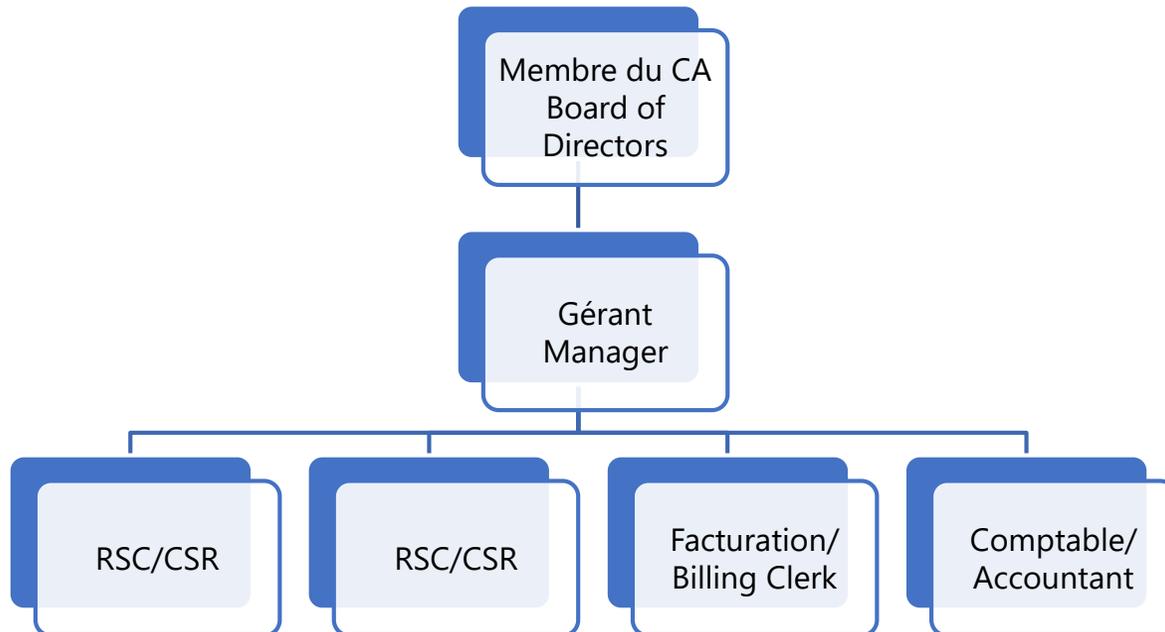
**Commission de l'énergie de l'Ontario, 2300 rue Yonge,
bureau 2701, Toronto (Ontario) M4P 1E4**

ANNEXE B
PRÉSENTATION D'HYDRO HAWKESBURY INC.
HYDRO HAWKESBURY INC.
EB-2017-0048
LE 18 SEPTEMBRE 2017

2018
Coût de Service /
Cost of Service

Hydro Hawkesbury Inc

Hydro Hawkesbury Inc.



Service Area	Description of Applicant (as of end of 2016)
Community Served	Hawkesbury
# of Metered Customers	4836 Residential
	609 General Service
	87 Over 50
	9 USL
	72 Sentinel
	1 197 Streetlights
Load provided by host	Hydro One/IESO

Ce qui rend HHI différent des autres services publics / What makes HHI different than other utilities

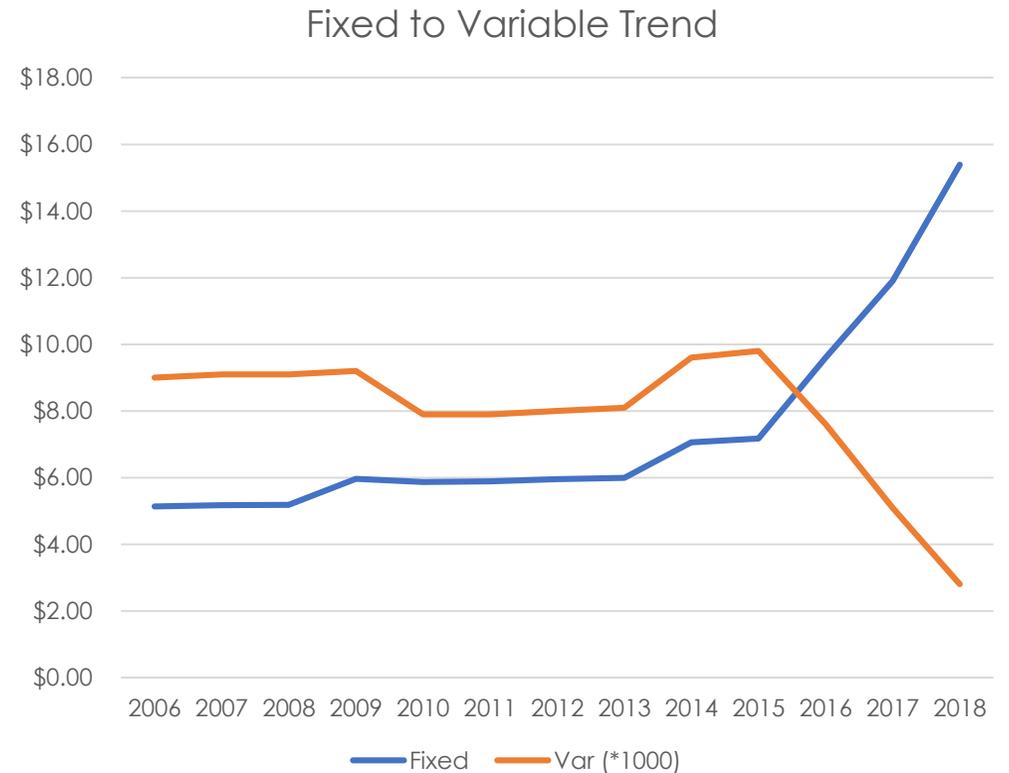
- ▶ Contrôle locale.
 - ▶ Les taux de livraison les plus bas en Ontario depuis 10 ans.
 - ▶ Nous remettons en moyenne, des dividende de \$83,000 à la ville de Hawkesbury
 - ▶ Nos profits sont réinvestie dans nos infrastructures.
- ▶ Local control.
 - ▶ Lowest Delivery rates in Ontario in 10 years.
 - ▶ We remit an average of \$83,000 in devidend each year to the Town of Hawkesbury.
 - ▶ Our Profits are re-invested in HHI's Infrastructures.

Factures Typiques / Typical Bill Impacts

RATE CLASSES / CATEGORIES (eg: Residential TOU, Residential Retailer)	Units	Usage	HHI Distribution Revenues		HHI Total Bill	
			Increase from 2017 Rates		Increase from 2017 Rates	
			\$	%	\$	%
RESIDENTIAL SERVICE CLASSIFICATION – TOU	kWh	339	\$1.98	14.53%	\$1.02	1.83%
RESIDENTIAL SERVICE CLASSIFICATION - TOU	kWh	750	\$0.15	0.951%	-\$2.59	2.13%
GENERAL SERVICE LESS THAN 50 kW SERVICE CLASSIFICATION - RPP	kWh	2000	-\$1.31	-4.70%	-\$11.09	-3.64%
GENERAL SERVICE 50 TO 4,999 KW SERVICE CLASSIFICATION - Non-RPP (Other)	kW	240	-\$135.73	-22.92%	-\$704.60	-13.94%
UNMETERED SCATTERED LOAD SERVICE CLASSIFICATION - Non-RPP (Other)	kWh	4600	-\$6.28	-25.57%	-\$31.92	-4.86%
SENTINEL LIGHTING CLASSIFICATION - Non-RPP (Other)	kWh	123	\$379.54	9.93%	\$428.28	9.87%
STREET LIGHTING SERVICE CLASSIFICATION - Non-RPP (Retailer)	kW	313	\$479.52	15.31%	\$625.35	8.95%

/ Historique des Factures / History of Rates and Total Bill Impacts

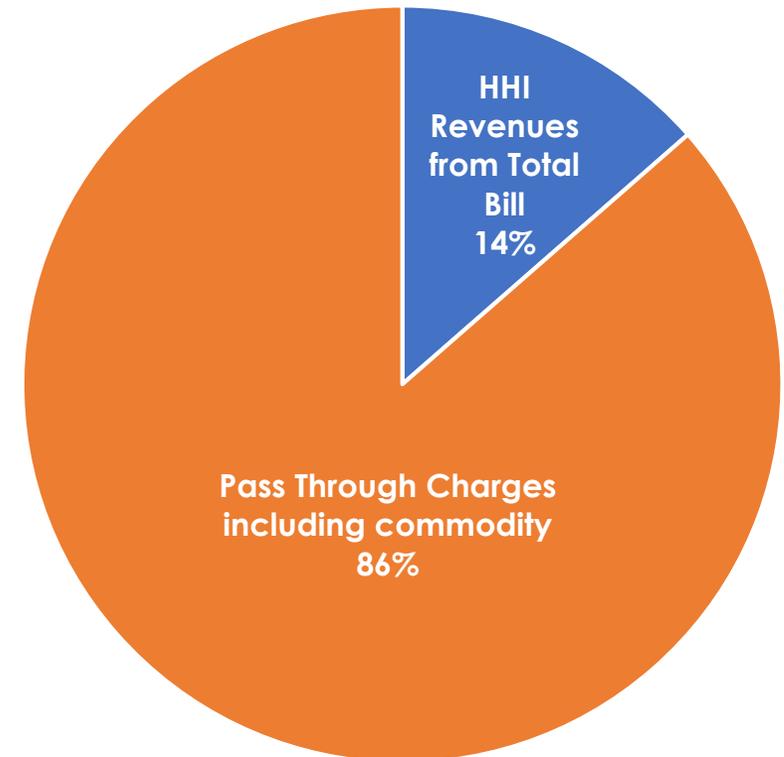
1000 kWh	Fixed	Variable	Process
2006	\$5.13	\$0.0090	Cost of Service
2007	\$5.17	\$0.0091	IRM
2008	\$5.18	\$0.0091	IRM
2009	\$5.96	\$0.0092	IRM
2010	\$5.87	\$0.0079	Cost of Service
2011	\$5.89	\$0.0079	IRM
2012	\$5.95	\$0.0080	IRM
2013	\$5.99	\$0.0081	IRM
2014	\$7.06	\$0.0096	Cost of Service
2015	\$7.17	\$0.0098	IRM
2016	\$9.60	\$0.0076	IRM
2017	\$11.90	\$0.0051	IRM
2018	\$15.39	\$0.0028	Cost of Service



Facture/ Bill

Bill Impacts Analysis	2017	2018	\$Change
Monthly Service Charge	\$11.90	\$15.39	\$3.49
Distribution Volumetric Rate	\$3.83	\$2.10	-\$1.73
110KV Refund Rate Rider		-\$1.61	-\$1.61
Standard Supply Service Charge	\$0.25	\$0.25	\$0.00
Sub-Total A (excluding pass through)	\$15.98	\$16.12	\$0.15
Rate Riders for Variance Accounts (passthrough)	\$4.50	\$1.47	-\$3.03
Smart Meter Entity Charge	\$0.79	\$0.79	
Sub-Total B - Distribution (includes Sub-Total A)	\$21.26	\$18.38	-\$2.88
RTSR - Network	\$5.70	\$6.03	\$0.33
RTSR - Line and Transformation Connection	\$2.84	\$3.17	\$0.34
Sub-Total C - Delivery (including Sub-Total B)	\$29.80	\$27.59	-\$2.21
Wholesale Market Service Charge (WMSC)	\$2.85	\$2.80	-\$0.05
Rural and Remote Rate Protection (RRRP)	\$1.66	\$1.63	-\$0.03
TOU - Off Peak	\$36.96	\$36.96	
TOU - Mid Peak	\$15.26	\$15.26	
TOU - On Peak	\$21.20	\$21.20	
Total Bill on TOU (before Taxes)	\$107.71	\$105.42	-\$2.29
HST	\$14.00	\$13.71	-\$0.30
Total Bill (including HST)	\$121.72	\$119.13	-\$2.59

HHI Revenues from Total Bill



2016 Performance

Compagnie/ Company	Provincial Ranking	OEB/PEG Predicted Costs (A)	Actual Costs (B)	Difference (A-B)	Efficacité/ Efficiency	Coût par client/ Cost per Customer	Coût par km /Cost per km of Line
Hydro Hawkesbury Inc.	#1	\$ 2,906,844	\$1,496,894	(\$1,409,950)	-66.40%	\$271	\$21,694
Wasaga Distribution Inc.	#2	\$8,994,081	\$5,738,095	(\$3,255,986)	-44.94%	\$430	\$19,855
E.L.K. Energy Inc.	#3	\$7,276,174	\$4,904,503	(\$2,371,671)	-39.45%	\$416	\$31,239
Hydro One Networks Inc.	#65	\$1,105,009,790	1,291,093,963	\$186,084,172	15.60%	\$987	\$10,551
Chapleau Public Utilities Corporation	#68	\$747,552	\$922,404	\$174,852	21.00%	\$740	\$34,163
West Coast Huron Energy Inc.	#69	\$2,291,083	\$3,247,606	\$956,523	34.97%	\$848	\$53,239
Toronto Hydro Electric Systems	#70	\$471,504,404	\$795,760,801	\$324,256,397	52.30%	\$1,044	\$27,819

- ▶ *HHI est l'utilité la plus productive depuis 2006 / HHI has been the most efficient utility in the province since 2006*

2017-2018 Performance

	2017	2018
Actual Total Cost	\$1,843,842	\$1,858,136
Predicted Total Cost (using OEB metrics)	\$ 2,890,836	\$3,029,427
Difference	(\$1,046,994)	(\$1,171,291)
Percentage Difference (Cost Performance)	-45.0%	-48.88%

Les Priorités /Priorities

1. Amélioration du poste de distribution Rue Principale et ajout d'un transformateur, qui est entré en service au printemps 2017, est de s'assurer qu'une quantité suffisante d'électricité continuera d'alimenter la ville pour les années à venir.
 2. Remplacement des poteaux et des transformateurs car ils montrent signe de détérioration.
1. Main Street distribution station betterment and addition of a new transformer, which came into service in the Spring of 2017, is ensuring that an adequate supply of electricity will continue to power the city for years to come.
 2. Replacement of poles and transformers as they show sign of deterioration

Poste 110 KV Rue Principale / 110KV Substation on Main Street

Un investissement important pour remplacer un transformateur ayant atteint la fin de leur espérance de vie et ainsi assurer l'approvisionnement en électricité à plus de 4,000 clients dans Hawkesbury. Nous avons ajouté un transformateur ayant la capacité des 2 existants et remplacer de l'équipement de protection qui dataient de plus de 50 ans. Les travaux sont conforme au Transmission System Code, aux exigence de Hydro One et de IESO.



An important investment in order to replace an end of life transformer and assure power reliability to more than 4,000 customers in Hawkesbury. HHI added a transformer with the capacity of the 2 existing transformers, some protection equipment over 50 years old. All work performed met the Ontario Transmission System Code, Hydro One and IESO requirements.

Poste de distribution/ Substation

2012: Spécifications du projet, conception et approbation par le OEB pour la récupération des coûts.

2013: Problèmes de bassin d'huile qui ont causé des retards.

2014: Remboursement du recouvrement. **(268 428 \$)** parce que le poste de distribution n'était pas en service en 2012.

2015: Embauche Stantec pour examiner la gestion de nouveaux projets et plans.

2016: travaux en cours.

Printemps 2017: Le poste de distribution entre en service. HHI demande le recouvrement de montant total de **3,352M** dans ces tarifs.

Jan 2018: HHI demande de rembourser le reste du recouvrement des taux de 2014. **(304 488 \$)**

2012: Project Specs, Design & OEB approval for recovery of costs.

2013: Issues with oil containment which caused delays.

2014: Refund of over-collection. **(\$268,428)** because the Substation was not in service in 2012.

2015: Hire Stantec to review manage new project and plans.

2016: Work in progress.

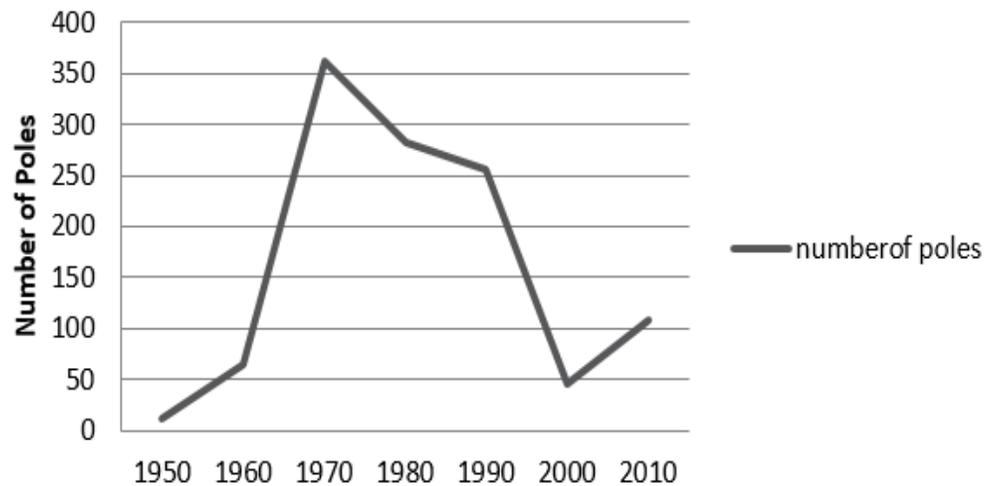
Spring 2017: The substation came into service. HHI asks the OEB for approval to recover **\$3,352M** in its rates.

Jan 2018: HHI asking to refund the remainder of the over-collection from its 2014 rates to its customers. **(\$304,488)**

NOTE: HHI récupère, dans ses taux, le rendement de ces investissements en capital (environ 200 000 \$ par année.)

Remplacement des Poteaux / Pole Replacement

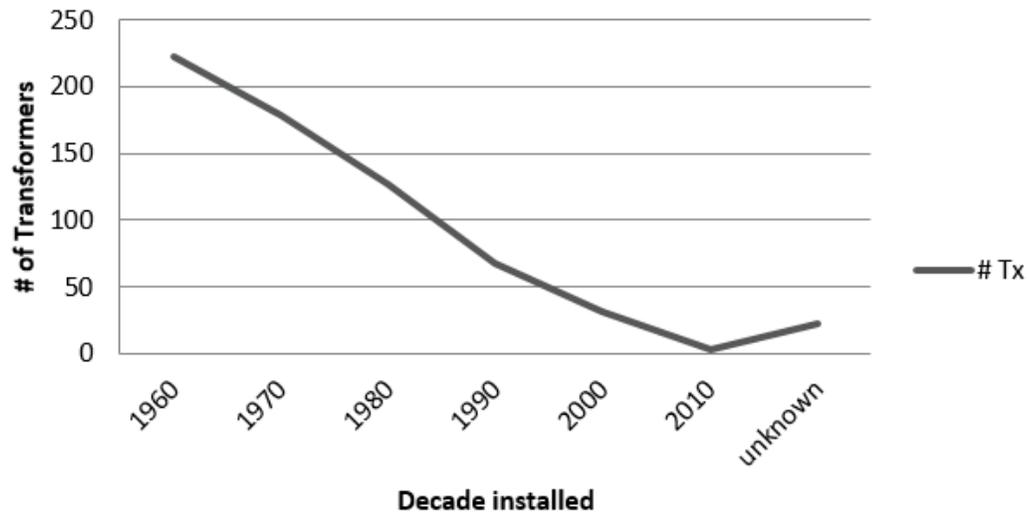
Age of Pole Assets Distribution By Decade



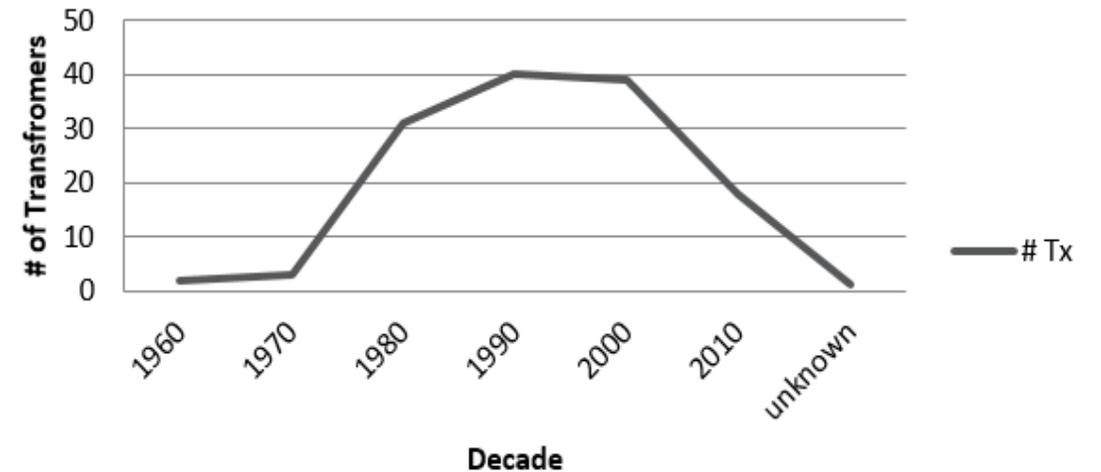
2013	2014	2015	2016	TOTAL	Moyenne Annuelle/ yearly average		
\$85,061.00	\$24,310.00	\$88,560.00	\$69,572.00	\$267,503.00	\$ 66,875.75		
2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL	Moyenne Annuelle/ yearly average
\$60,000.00	\$81,500.00	\$87,700.00	\$88,100.00	\$ 88,100.00	\$ 90,000.00	\$495,400.00	\$ 82,566.67

Age des Transformateurs/ Transformers Age

Overhead Transformer Age Distribution by Decade



Pad Mounted Transformer Age Distribution by Decade



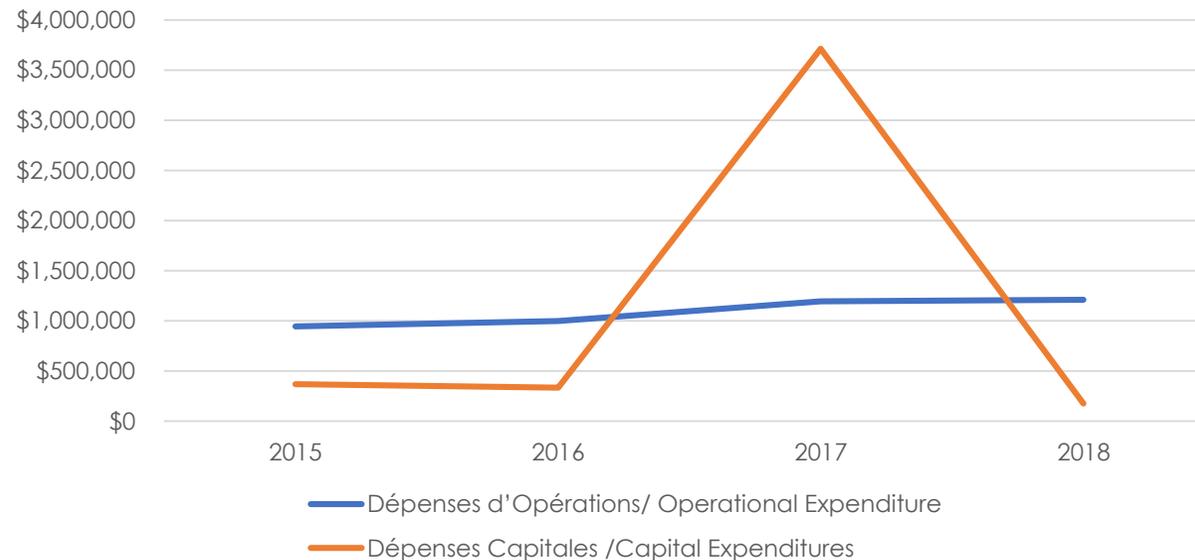
Projets majeurs/ Major Projects

2014	2015	2016	2017	2018
Repairs and inspection of the 43T1 transformer \$42,750	44kV MS transformer repair \$320,188	115 kV MTS new protection installation \$59,244	115kV MTS upgrade \$3,525,000	Pole replacement \$81,500
Pole replacement \$24,310	Pole replacement \$88,560	44kV MS commissioning of rebuilt transformer \$54,101	Pole replacement \$60,000	3/0 Conductor upgrade \$10,000
Replace 3/0 primary wire \$31,221		Pole replacement program \$69,572	Porcelain insulator replacement \$21,720	Porcelain insulator replacement \$17,930
		Line Conductor replacement \$69,003	Software: North Star system upgrade \$31,000	Close Loops on u/g radial feeds \$10,000
		Building \$52,500		

Sommaire des Dépenses/Summary of Expenditures

	2015	2016	2017	2018
Dépenses d'Opérations/ Operational Expenditure	\$944,340	\$996,817	\$1,193,426	\$1,210,114
Dépenses Capitales /Capital Expenditures	\$368,826	\$334,608	\$3,712,353	\$175,830

Capital vs Operation Costs



Raison principales des depenses d'Operations / Major Drivers of Operating Costs

16

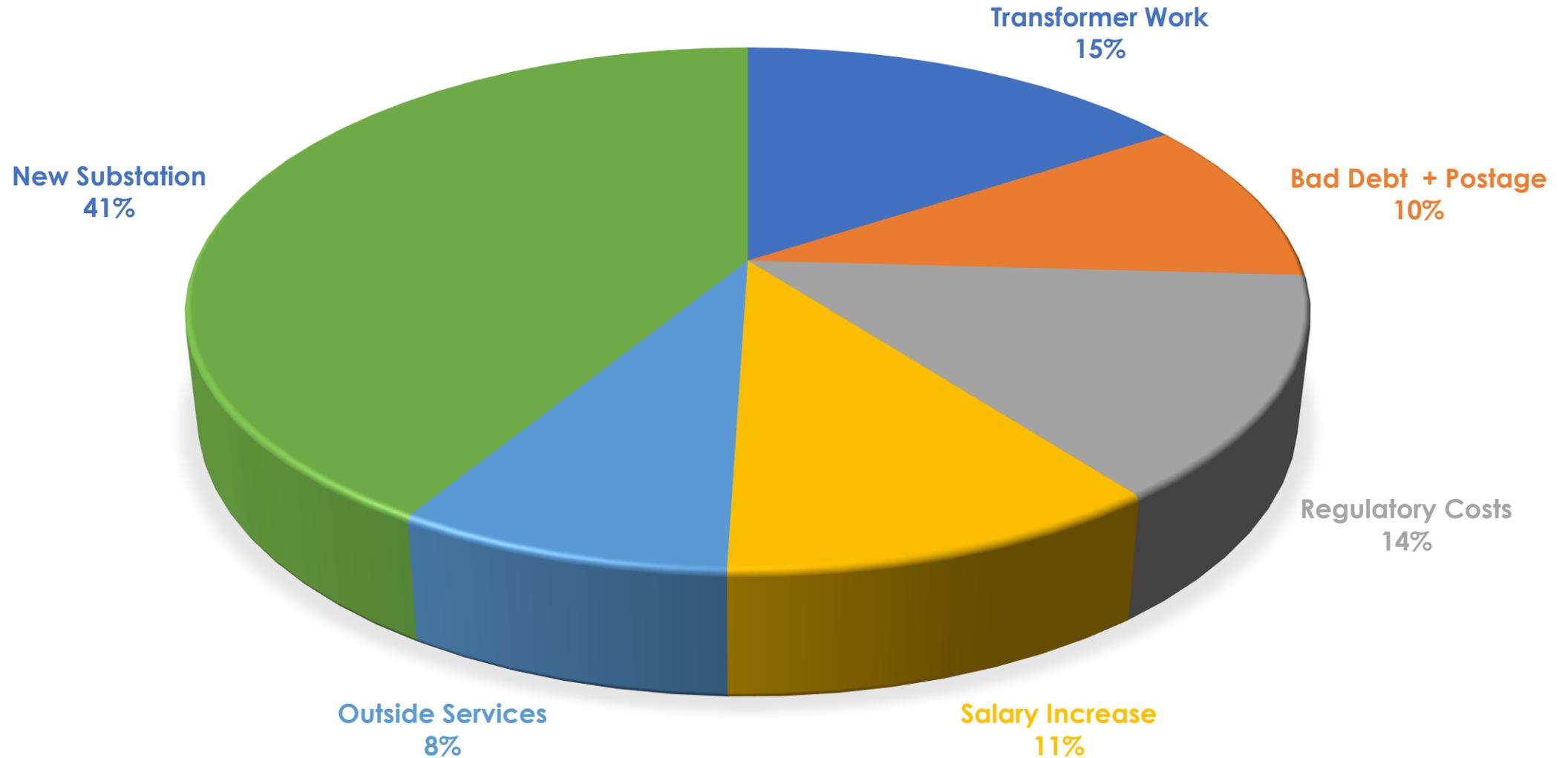
2017 - an increase of \$196K.

- ▶ Transformer Station Equipment - Operation Labour(36K + 12K)
- ▶ Bad Debt Expenses + Postage(31k)
- ▶ Regulatory Costs (15K)
- ▶ Salary Increase(33k)
- ▶ Outside Services(25k)
- ▶ Other Costs (32k)

2018 - an increase of \$27K

- ▶ Transformer Station Equipment - Operation Labour(-20K)
- ▶ Bad Debt Expenses + Postage(same as 2017)
- ▶ Cost related to application, DSP and provision for an oral hearing(27K).
- ▶ Outside Services (-24K)
- ▶ Other Costs (34k)

MAJOR CONTRIBUTORS TO RATE INCREASE 2018 (HHI DISTRIBUTION REVENUES ONLY)



Scorecard - Hydro Hawkesbury Inc.

Performance Outcomes	Performance Categories	Measures	2012	2013	2014	2015	2016	Trend	
Customer Focus Services are provided in a manner that responds to identified customer preferences.	Service Quality	New Residential/Small Business Services Connected on Time	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	➔	
		Scheduled Appointments Met On Time	97.80%	97.40%	100.00%	100.00%	95.20%	➔	
		Telephone Calls Answered On Time	99.90%	100.00%	99.90%	99.90%	100.00%	➔	
	Customer Satisfaction	First Contact Resolution			94%	94%	94%	➔	
		Billing Accuracy			99.99%	99.99%	99.99%	➔	
		Customer Satisfaction Survey Results			92%	92%	92%	➔	
Operational Effectiveness Continuous improvement in productivity and cost performance is achieved; and distributors deliver on system reliability and quality objectives.	Safety	Level of Public Awareness				78.00%	78.00%	➔	
		Level of Compliance with Ontario Regulation 22/04 ¹	C	C	C	C	C	➔	
		Serious Electrical Incident Index	Number of General Public Incidents	0	0	0	0	0	➔
			Rate per 10, 100, 1000 km of line	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	➔
	System Reliability	Average Number of Hours that Power to a Customer is Interrupted ²	0.76	1.09	0.13	0.28	1.39	➔	
		Average Number of Times that Power to a Customer is Interrupted ²	0.69	0.47	0.25	0.13	0.60	➔	
	Asset Management	Distribution System Plan Implementation Progress			46%	In progress	In progress	➔	
	Cost Control	Efficiency Assessment	1	1	1	1	1	➔	
		Total Cost per Customer ³	\$262	\$284	\$260	\$261	\$271	➔	
		Total Cost per Km of Line ³	\$22,134	\$23,045	\$21,050	\$21,120	\$21,694	➔	
Public Policy Responsiveness Distributors deliver on obligations mandated by government (e.g., in legislation and in regulatory requirements imposed further to Ministerial directives to the Board).	Conservation & Demand Management	Net Cumulative Energy Savings ⁴				14.68%	31.92%	➔	
	Connection of Renewable Generation	Renewable Generation Connection Impact Assessments Completed On Time						➔	
		New Micro-embedded Generation Facilities Connected On Time			100.00%			➔	
Financial Performance Financial viability is maintained; and savings from operational effectiveness are sustainable.	Financial Ratios	Liquidity: Current Ratio (Current Assets/Current Liabilities)	1.18	0.97	0.95	1.00	0.90	➔	
		Leverage: Total Debt (includes short-term and long-term debt) to Equity Ratio	0.31	0.43	0.39	0.35	0.47	➔	
		Profitability: Regulatory Return on Equity	Deemed (included in rates)	8.01%	8.01%	9.36%	9.36%	9.36%	➔
			Achieved	7.69%	1.00%	12.48%	19.72%	17.63%	➔

Utility Income

	Actual	Actual	Actual	Projected	Projected
	2014	2015	2016	2017	2018
Total Operating Revenues	1,643,950	1,688,928	1,796,932	1,982,593	1,982,593
Total Expenses	1,170,420	1,155,410	1,200,785	1,619,743	1,670,316
Utility Income before Income Taxes	473,530	533,518	596,148	385,798	312,277
Income Taxes	115,926	125,340	143,120	23,703	9,717
Utility Income	372,868	423,304	467,871	362,095	302,560

Customer Satisfaction Results; 84%

Rating	Responses to English survey		Responses to French Survey				
Answer Options	Response Percent	Response Count	Response Percent	Response Count	Max Value	Actual Total Value	%
Excellent	47.22%	51	33.33%	9	4	240	
Good	45.37%	49	62.96%	17	3	198	
Fair	4.63%	5	3.70%	1	2	12	
Poor	2.78%	3	0.00%	0	1	3	
Answered question		108		27	540	453	83.89%

Sans l'Augmentation /Without this increase,

1. Manque d'investissement dans les infrastructures vieillissantes pourraient entraîner des coûts substantiels dans le futurs.
 2. Réduction de la fiabilité du système de distribution
 3. Problèmes potentiels de sécurité du système de distribution.
 4. Ne pas récupérer entièrement les coûts associés à la réglementation pourrait réduire notre capacité d'investissement dans le système de distribution et le service à la clientèle.
1. Lack of investment in aging infrastructure could lead to greater costs in the future
 2. Potential reduction in reliability of the system
 3. Potential safety concerns of the system.
 4. Failure to fully recover increased regulatory and other costs could reduce our ability to properly invest in our distribution system and customer service.

Nous suivre/ follow us

- Site Website – www.hydrohawkesbury.ca
- Website – www.hydrohawkesbury.ca
- Twitter – [@HydroHawkesbury](https://twitter.com/HydroHawkesbury)