

INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE ELECTRICITE

Depuis le 1^{er} janvier 2014, la **Commission de Régulation de l'Energie (CRE)** a étendu le suivi de certains indicateurs de qualité de service aux ELD d'électricité de plus de 100 000 clients.

Les Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) ont introduit à la fois un cadre de régulation des conditions de rémunération de l'acheminement et un mécanisme de régulation incitative de suivi de la qualité de service sur les domaines clés de l'activité des **gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité (GRD)**. Les indicateurs présents dans ce rapport sont issus du TURPE 5 mis en application à partir du 1^{er} août 2017.

Ce suivi est constitué de la mesure de différents indicateurs représentatifs de la qualité du service apporté tant auprès des producteurs et des consommateurs que des fournisseurs actifs. Le rapport annuel constitué de la totalité des indicateurs demandés est transmis par GreenAlp à la Commission de Régulation de l'Energie (CRE). Les indicateurs sont rendus publics sur le site Internet de GreenAlp trimestriellement.

GreenAlp s'occupe de la distribution d'électricité sur un périmètre de 12 communes de l'Isère et de Savoie dont la commune de Grenoble.

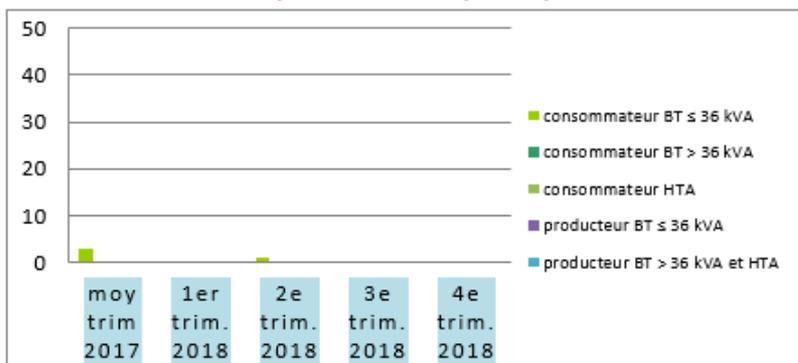
GreenAlp est particulièrement attachée à rendre un service de proximité et de qualité à ses clients. Nos performances globales en terme de service client sont en constante amélioration grâce à l'implication quotidienne des équipes de GreenAlp.



Les indicateurs présents dans ce rapport sont issus du TURPE 5 mis en application à partir du 1^{er} août 2017.

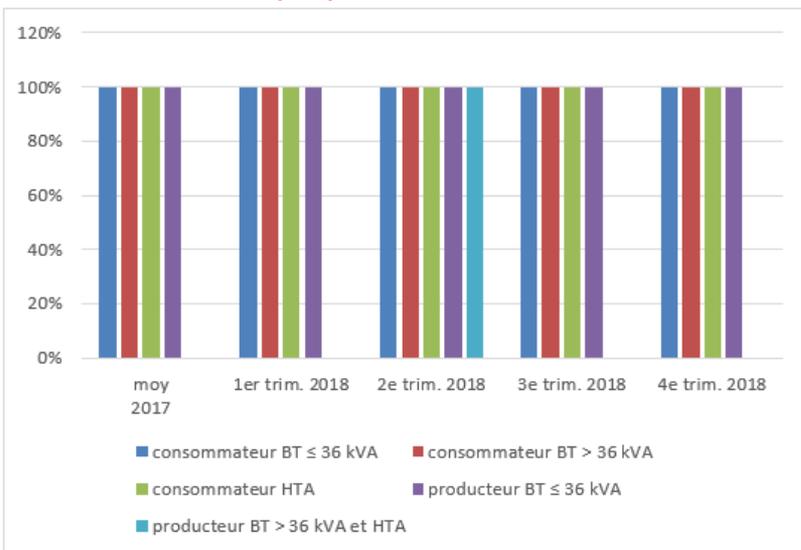
**Date de publication :
31/07/2019 - Période concernée : rapport annuel 2018**

Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD



RDV planifiés non respectés par le GRD	moy trim. 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
consommateur BT ≤ 36 kVA	3	0	1	0	0
consommateur BT > 36 kVA	0	0	0	0	0
consommateur HTA	0	0	0	0	0
producteur BT ≤ 36 kVA	0	0	0	0	0
producteur BT > 36 kVA et HTA	0	0	0	0	0

Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés

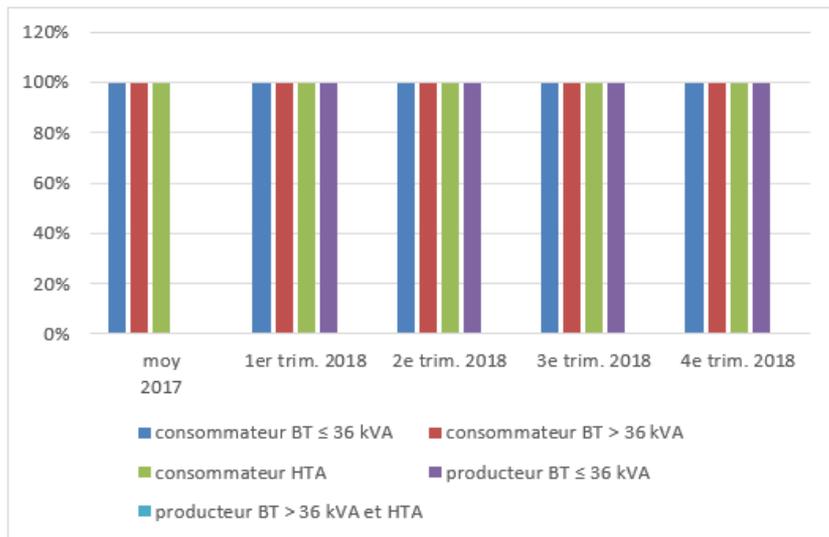


Taux Mise en Service réalisé dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs, détail du calcul (numérateur et dénominateur).	moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
consommateur BT ≤ 36 kVA	100%	100% (4848/4848)	100% (4638/4638)	100% (9801/9801)	100% (5375/5375)
consommateur BT > 36 kVA	100%	100% (90/90)	100% (182/182)	100% (38/38)	100% (46/46)
consommateur HTA	100%	100% (14/14)	100% (34/34)	100% (4/4)	100% (6/6)
producteur BT ≤ 36 kVA	100%	100% (4/4)	100% (127/127)	100% (76/76)	100% (4/4)
producteur BT > 36 kVA et HTA	*NA	*NA	100% (4/4)	*NA	*NA

*NA = non applicable

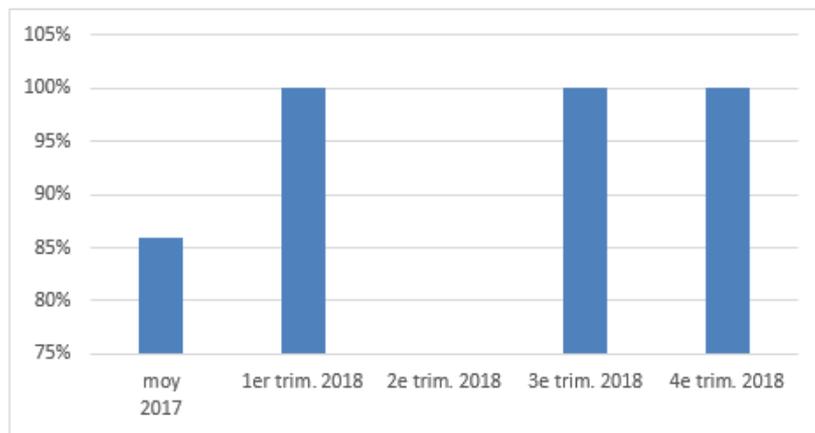
Les nouvelles méthodes de gestion mises en place il y a maintenant 2 ans permettent de respecter le délai standard des 5 jours en permanence, que ce soit pour les mises en service ou les résiliations.

Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés



Taux de résiliations réalisées délai dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs, détail du calcul (numérateur et dénominateur).	moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
consommateur BT ≤ 36 kVA	100%	100% (4648/4648)	100% (6843/6843)	100% (7725/7725)	100% (4869/4869)
consommateur BT > 36 kVA	100%	100% (84/84)	100% (34/34)	100% (30/30)	100% (49/49)
consommateur HTA	100%	100% (13/13)	100% (3/3)	100% (7/7)	100% (9/9)
producteur BT ≤ 36 kVA	*NA	100% (2/2)	100% (1/1)	100% (1/1)	100% (1/1)
producteur BT > 36 kVA et HTA	*NA	*NA	*NA	*NA	*NA

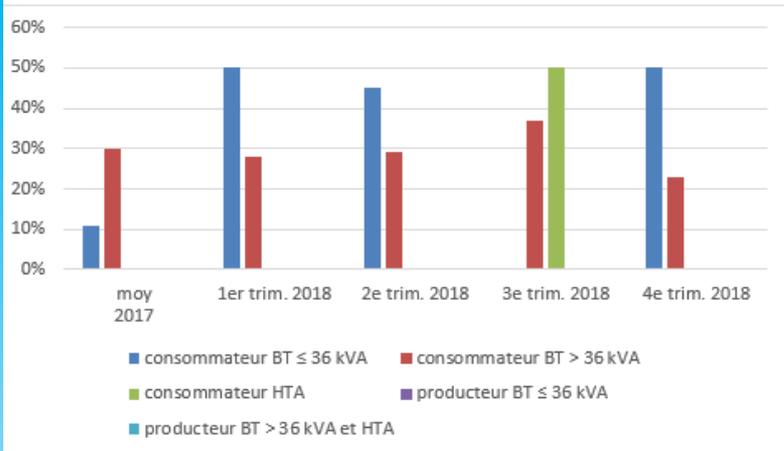
Taux de réponses aux réclamations (portail) Fournisseurs dans les 15 jours



Taux de réponses aux réclamations (portail) dans les 15 jours calendaires	moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
Détail du calcul (numérateur et dénominateur).	86%	100% (2/2)	*NA	100% (1/1)	100% (2/2)

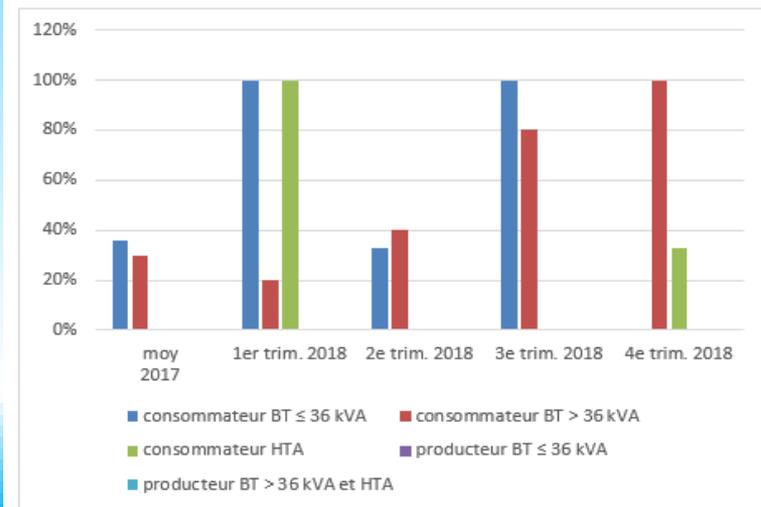
Un très faible nombre de réclamations Fournisseurs en 2018.

Taux de proposition de raccordements envoyés hors délai



Taux de de proposition de raccordements envoyés hors délai par catégorie d'utilisateurs, détail du calcul (numérateur et dénominateur).	moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
consommateur BT ≤ 36 kVA	11%	50% (1/2)	45% (5/11)	0% (0/1)	50% (2/4)
consommateur BT > 36 kVA	30%	28% (4/14)	29% (5/17)	37% (3/8)	23% (3/12)
consommateur HTA	*NA	*NA	*NA	50% (2/4)	*NA
producteur BT ≤ 36 kVA	*NA	*NA	0% (0/1)	*NA	*NA
producteur BT > 36 kVA et HTA	*NA	*NA	*NA	*NA	*NA

Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs



Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs, détail du calcul (numérateur et dénominateur).	moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
consommateur BT ≤ 36 kVA	36%	100% (1/1)	33% (1/3)	100% (3/3)	*NA
consommateur BT > 36 kVA	30%	20% (1/5)	40% (4/10)	80% (5/4)	100% (1/1)
consommateur HTA	*NA	100% (1/1)	*NA	*NA	33% (1/3)
producteur BT ≤ 36 kVA	*NA	*NA	*NA	*NA	*NA
producteur BT > 36 kVA et HTA	*NA	*NA	*NA	*NA	*NA

Les délais suivis actuellement sont basés sur la date de réception de la fiche de renseignement qu'elle soit complète ou non. Les échanges qu'il peut y avoir ensuite avec le client afin d'assurer la complétude du dossier pénalise de fait cet indicateur.

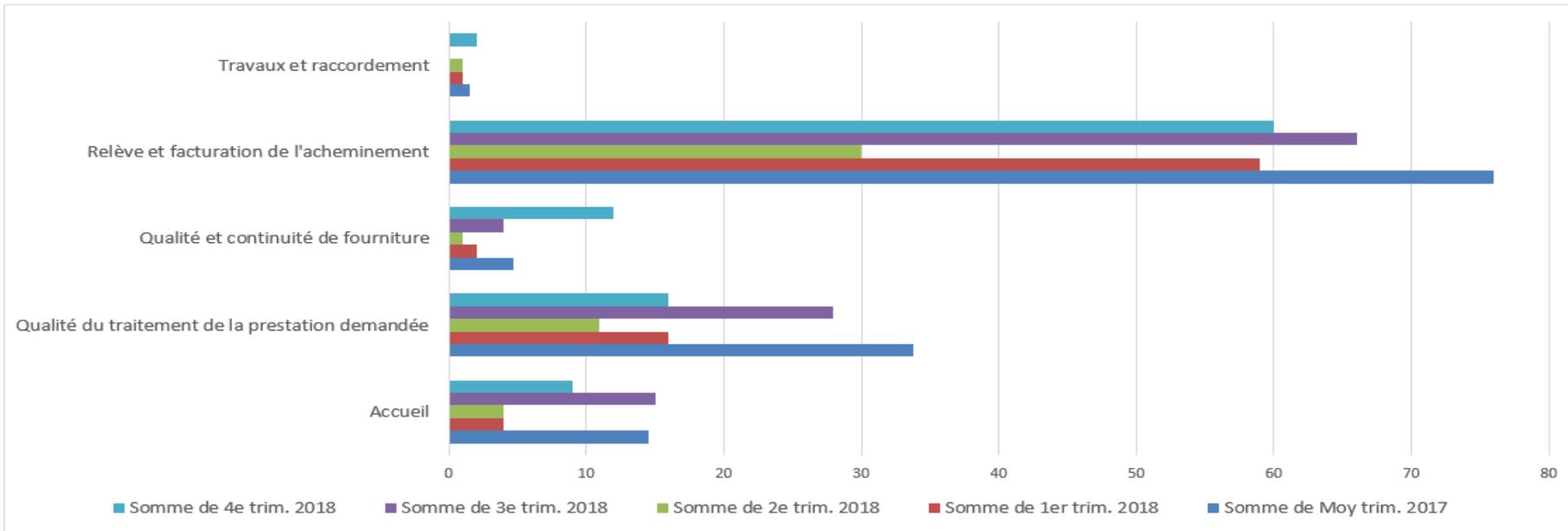
Un travail est prévu en 2019 afin d'assurer une mise en cohérence de l'indicateur.

Nombre total de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs

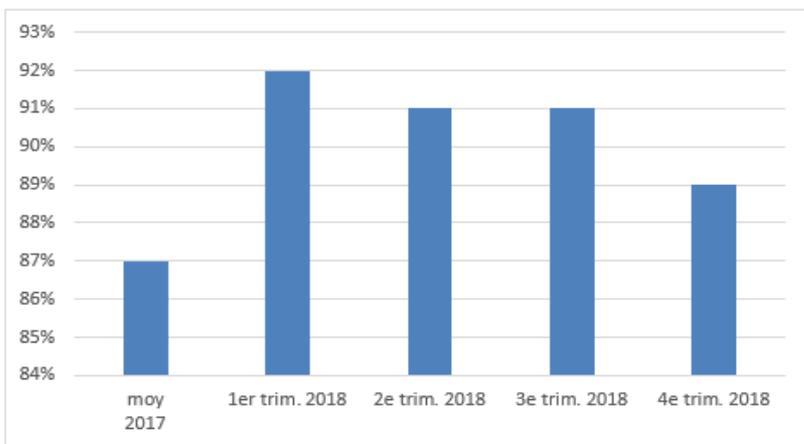
Segments	Natures	Moy trim. 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
consommateur BT <= 36 kVA	Accueil	13,75	4	4	15	9
consommateur BT <= 36 kVA	Qualite du traitement de la prestation demandee	33	16	9	28	16
consommateur BT <= 36 kVA	Qualite et continuite de fourniture	2,75	2	1	4	11
consommateur BT <= 36 kVA	Travaux et raccordement	1,5	1	1	0	2
consommateur BT <= 36 kVA	Releve et facturation de l'acheminement	73,75	47	28	64	57
consommateur BT > 36 kVA	Accueil	0,75	0	0	0	0
consommateur BT > 36 kVA	Qualite du traitement de la prestation demandee	0,5	0	2	0	0
consommateur BT > 36 kVA	Qualite et continuite de fourniture	1	0	0	0	1
consommateur BT > 36 kVA	Travaux et raccordement	0	0	0	0	0
consommateur BT > 36 kVA	Releve et facturation de l'acheminement	2	12	2	2	2
consommateur HTA	Accueil	0	0	0	0	0
consommateur HTA	Qualite du traitement de la prestation demandee	0,25	0	0	0	0
consommateur HTA	Qualite et continuite de fourniture	0,75	0	0	0	0
consommateur HTA	Travaux et raccordement	0	0	0	0	0
consommateur HTA	Releve et facturation de l'acheminement	0,25	0	0	0	1
producteur BT <= 36 kVA	Accueil	0	0	0	0	0
producteur BT <= 36 kVA	Qualite du traitement de la prestation demandee	0	0	0	0	0
producteur BT <= 36 kVA	Qualite et continuite de fourniture	0	0	0	0	0
producteur BT <= 36 kVA	Travaux et raccordement	0	0	0	0	0
producteur BT <= 36 kVA	Releve et facturation de l'acheminement	0	0	0	0	0
producteur BT > 36 kVA et HTA	Accueil	0	0	0	0	0
producteur BT > 36 kVA et HTA	Qualite du traitement de la prestation demandee	0	0	0	0	0
producteur BT > 36 kVA et HTA	Qualite et continuite de fourniture	0,25	0	0	0	0
producteur BT > 36 kVA et HTA	Travaux et raccordement	0	0	0	0	0
producteur BT > 36 kVA et HTA	Releve et facturation de l'acheminement	0	0	0	0	0

Le nombre de réclamations trimestrielles a baissé entre 2017 et 2018. Suite au changement de prestataire de relève les réclamations pour la relève et la facturation ont diminué.

Graphique Nombre total de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs



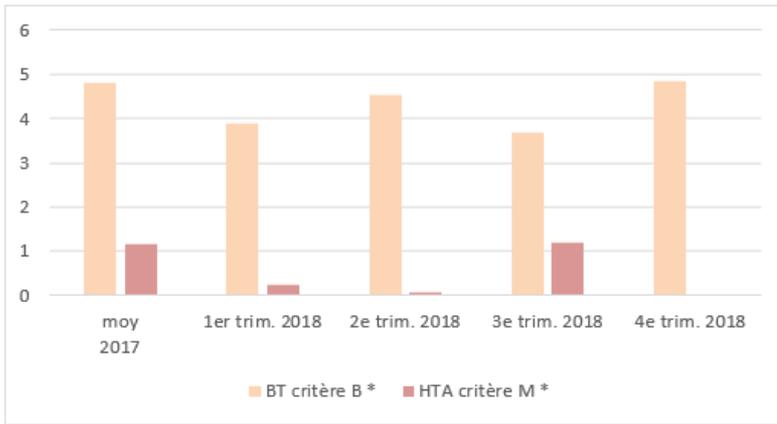
Taux de compteur avec au moins un relevé sur index réel dans l'année



Taux de compteur avec au moins un relevé sur index réel dans l'année	moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
consommateurs BT ≤ 36 KVA, détail du calcul (numérateur et dénominateur).	87%	92% (57665/62515)	91% (49903/54778)	91% (47386/51917)	89% (37537/42368)

GreenAlp donne la possibilité aux clients de déposer sur internet ou sur une boîte vocale leur index après le passage du releveur. Cette facilité est appréciée et très utilisée par les clients (entre autre les étudiants).

Durée moyenne de coupure (BT et HTA)



Durée moyenne de coupure de l'année N (en minutes par utilisateur)	moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
BT critère B *	4,82	3,89	4,53	3,69	4,84
HTA critère M *	1,17	0,24	0,08	1,2	0

* Critère B : le ratio de la durée de coupures longues (> à 3 minutes) par le nombre total d'installations de consommation raccordées en BT.

* Critère M : le temps moyen de coupures longues (> à 3 minutes) par client.

Le temps de coupure sur incidents est de 4,1 minutes par site en HT et BT. Le temps moyen de coupure par site toutes causes confondues est de 18,4 minutes en 2018 (hors coupures amont RTE).

L'amélioration de la préparation de nos chantiers et les techniques de travaux sans coupure contribuent à ces bons résultats et à une moindre perturbation de nos clients.

Fréquence moyenne de coupure (BT et HTA)

Fréquence moyenne de coupure	moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
BT critère FBT	Les SI de GreenAlp ne permettent pas encore de calculer de manière fiable la fréquence de coupure. GreenAlp travaille sur ce sujet pour fournir des résultats en 2019				
HTA critère FHTA					