

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.

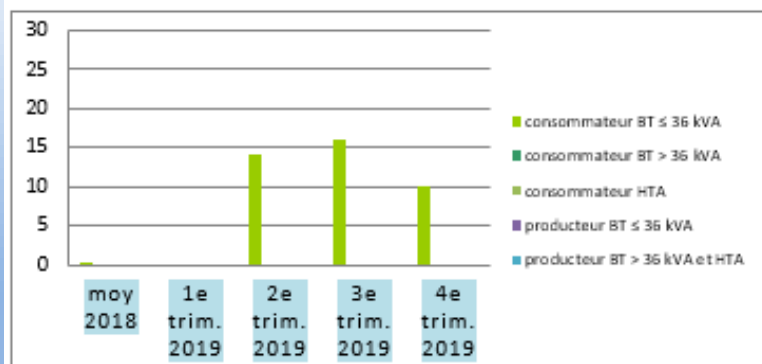
GreenAlp est particulièrement attachée à rendre un service de proximité et de qualité à ses clients. Nos performances globales en terme de service client sont en constante amélioration grâce à l'implication quotidienne des équipes de GreenAlp.



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

**Date de publication :
17/04/2020 - Période concernée : année 2019 -**

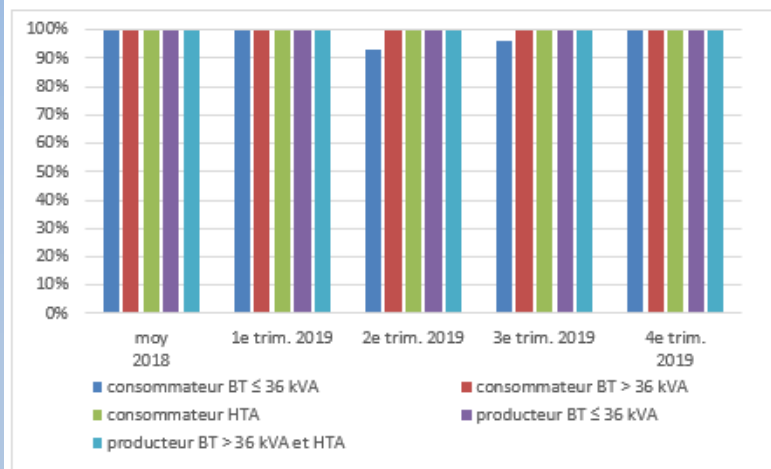
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD



RDV planifiés non respectés par le GRD	moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
consommateur BT ≤ 36 kVA	0,25	0	14	16	10
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

GreenAlp effectue environ 25000 interventions chaque année. En conséquence le nombre de rendez-vous planifiés non respectés est extrêmement faible. La légère augmentation en fin d'année est due à la prise en main de l'outil de dématérialisation.

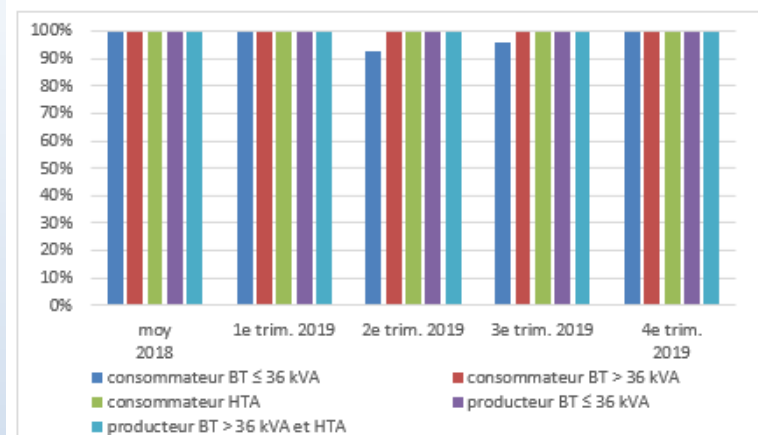
Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés



Taux Mise en Service réalisé dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs, détail du calcul (numérateur et dénominateur).	moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
consommateur BT ≤ 36 kVA	100% (24662/24662)	100% (5001/5001)	93% (4070/4392)	96% (9451/9807)	100% (4765/4765)
consommateur BT > 36 kVA	100% (356/356)	100% (117/117)	100% (34/34)	100% (44/44)	100% (38/38)
consommateur HTA	100% (58/58)	100% (29/29)	100% (9/9)	100% (5/5)	100% (8/8)
producteur BT ≤ 36 kVA	100% (211/211)	100% (4/4)	100% (3/3)	100% (11/11)	100% (16/16)
producteur BT > 36 kVA et HTA	100% (4/4)	100% (2/2)	100% (2/2)	100% (1/1)	100% (1/1)

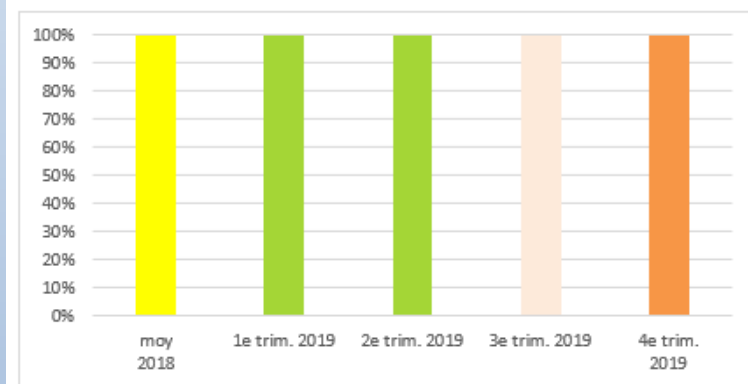
Les interventions ont été dématérialisées en 2019. La prise en main de l'outil a nécessité de la formation et du temps, ce qui explique en grande partie la baisse de performance en 2019. L'objectif de 95% minimum est tenu en moyenne sur l'année.

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 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
consommateur BT ≤ 36 kVA	100% (24085/24085)	100% (4806/4806)	93% (6639/7164)	96% (7773/8066)	100% (4436/4436)
consommateur BT > 36 kVA	100% (197/197)	100% (93/93)	100% (41/41)	100% (46/46)	100% (29/29)
consommateur HTA	100% (32/32)	100% (30/30)	100% (7/7)	100% (3/3)	100% (8/8)
producteur BT ≤ 36 kVA	100% (5/5)	100% (2/2)	100% (3/3)	100% (4/4)	100% (4/4)
producteur BT > 36 kVA et HTA	100%	0/0	0/0	0/0	0/0

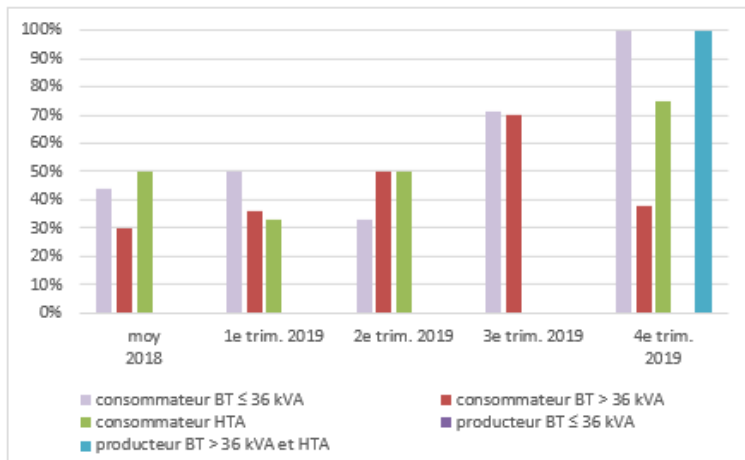
Taux de réponses aux réclamations (portail) Fournisseurs dans les 15 jours



Taux de réponses aux réclamations (portail) dans les 15 jours calendaires	moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
Détail du calcul (numérateur et dénominateur).	100% (5/5)	100% (1/1)	100% (2/2)	100% (1/1)	100% (2/2)

Les réclamations portail sont traitées dans les délais

Taux de proposition de raccordements envoyés hors délai

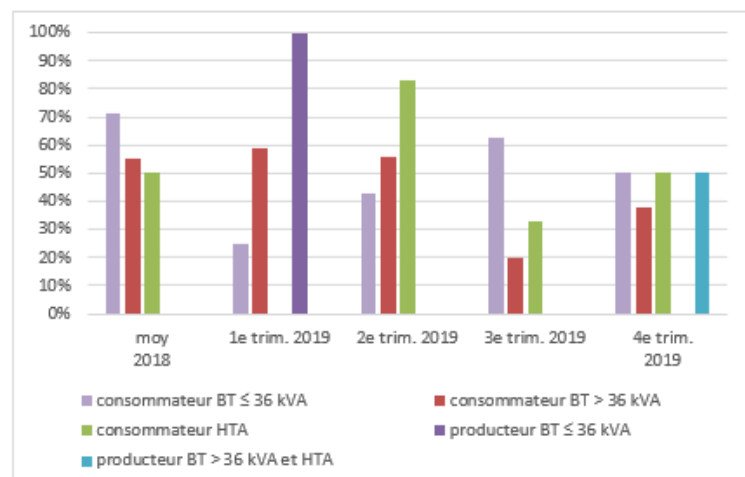


Taux de proposition de raccordements envoyés hors délai par catégorie d'utilisateurs, détail du calcul (numérateur et dénominateur).	moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
consommateur BT ≤ 36 kVA	44% (8/18)	50% (3/6)	33% (4/12)	71% (5/7)	100% (2/2)
consommateur BT > 36 kVA	29% (15/51)	36% (5/14)	50% (5/5)	70% (7/10)	38% (3/8)
consommateur HTA	50% (2/4)	33% (1/3)	50% (1/2)	*NA	75% (3/4)
producteur BT ≤ 36 kVA	0% (0/1)	0% (0/1)	*NA	*NA	*NA
producteur BT > 36 kVA et HTA	*NA	*NA	0% (0/2)	0% (0/2)	100% (1/1)

*NA = non applicable

Des pourcentages fortement impactés par le faible nombre de demande et entrainant une forte variabilité. Les nouveaux processus mis en place fin 2018 ne sont pas encore optimisés en 2019.

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 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
consommateur BT ≤ 36 kVA	71% (5/7)	25% (2/8)	43% (3/7)	63% (5/8)	50% (3/6)
consommateur BT > 36 kVA	55% (11/20)	59% (10/17)	56% (5/9)	20% (2/10)	38% (5/13)
consommateur HTA	50% (2/4)	0% (0/1)	83% (5/6)	33% (1/3)	50% (1/2)
producteur BT ≤ 36 kVA	*NA	100% (1/1)	0% (0/1)	*NA	*NA
producteur BT > 36 kVA et HTA	*NA	*NA	*NA	*NA	50% (1/2)

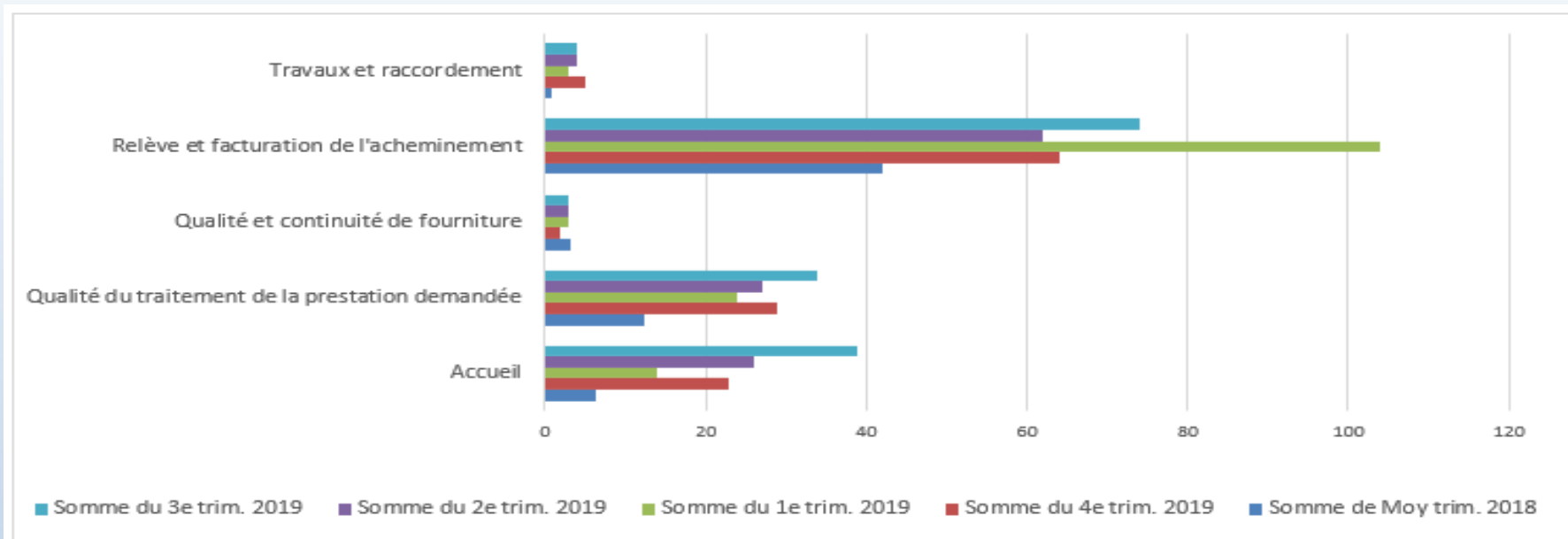
Des pourcentages fortement impactés par le faible nombre de demande et entrainant une forte variabilité. Des difficultés à avoir une date de raccordement convenue fiable.

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

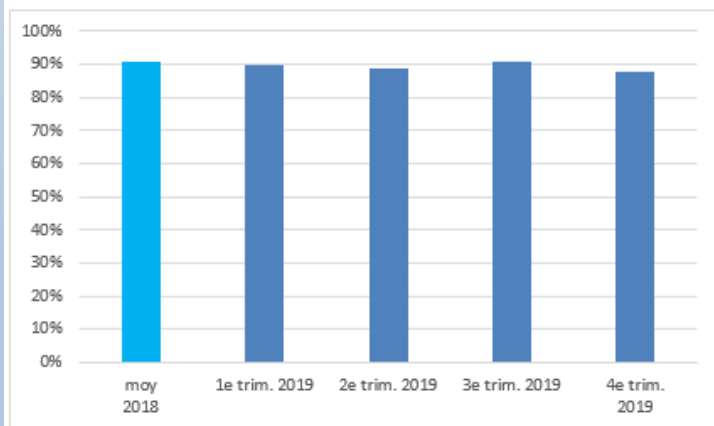
Segments	Natures	Moy trim. 2018	1er trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
consommateur BT <= 36 kVA	Accueil	8	14	26	39	23
consommateur BT <= 36 kVA	Qualite du traitement de la prestation demandee	17,25	24	27	34	29
consommateur BT <= 36 kVA	Qualite et continuite de fourniture	4,5	3	3	3	2
consommateur BT <= 36 kVA	Travaux et raccordement	1	3	4	4	5
consommateur BT <= 36 kVA	Releve et facturation de l'acheminement	49	104	62	74	64
consommateur BT > 36 kVA	Accueil	0	0	0	0	0
consommateur BT > 36 kVA	Qualite du traitement de la prestation demandee	0,5	2	0	0	1
consommateur BT > 36 kVA	Qualite et continuite de fourniture	0,25	0	1	0	0
consommateur BT > 36 kVA	Travaux et raccordement	0	0	0	1	0
consommateur BT > 36 kVA	Releve et facturation de l'acheminement	4,5	5	3	7	1
consommateur HTA	Accueil	0	0	0	0	0
consommateur HTA	Qualite du traitement de la prestation demandee	0	0	0	0	0
consommateur HTA	Qualite et continuite de fourniture	0	0	0	0	0
consommateur HTA	Travaux et raccordement	0	0	0	0	0
consommateur HTA	Releve et facturation de l'acheminement	0,25	2	0	2	0
producteur BT <= 36 kVA	Accueil	0	0	0	0	0
producteur BT <= 36 kVA	Qualite du traitement de la prestation demandee	0	0	1	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	2
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	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

La majorité des réclamations restent liées à la relève et la facturation.

Graphique Nombre total de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs BT <=36kVA



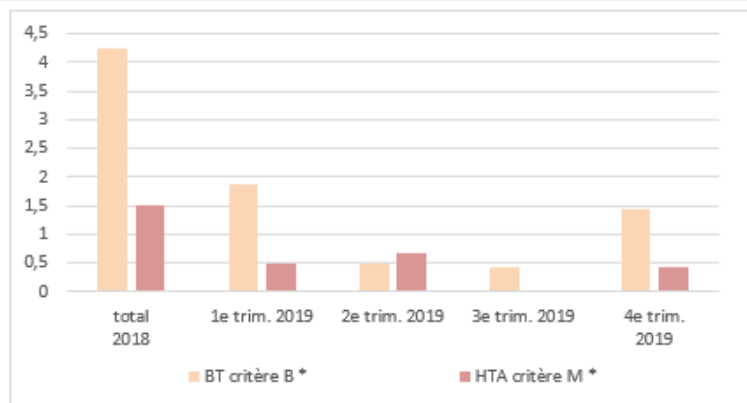
Taux de compteur avec au moins un relevé sur index réel dans l'année



Taux de compteur avec au moins un relevé sur index réel dans l'année	moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
consommateurs BT ≤ 36 KVA, détail du calcul (numérateur et dénominateur).	91% 192431/211578	90% 60009/66746	89% 49882/55840	91% 58396/64495	88% 39723/45093

Le déploiement en cours des compteurs communicants permettra à terme de disposer de relèves réelles chaque mois.

Durée moyenne de coupure (BT et HTA)



Durée moyenne de coupure de l'année N (en minutes par utilisateur)	total 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
BT critère B *	4,24	1,89	0,5	0,42	1,44
HTA critère M *	1,52	0,49	0,69	0	0,42

* 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.

Les temps de coupure se maintiennent à un niveau bas.

Fréquence moyenne de coupure (BT et HTA)

Fréquence moyenne de coupure	moy 2018	1e trim. 2019	2e trim. 2019	3e trim. 2019	4e trim. 2019
BT critère FBT	Les SI de GreenAlp ne permettent pas encore de calculer de manière fiable la fréquence de coupure.				
HTA critère FHTA					