

# INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE ELECTRICITE

Depuis le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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.

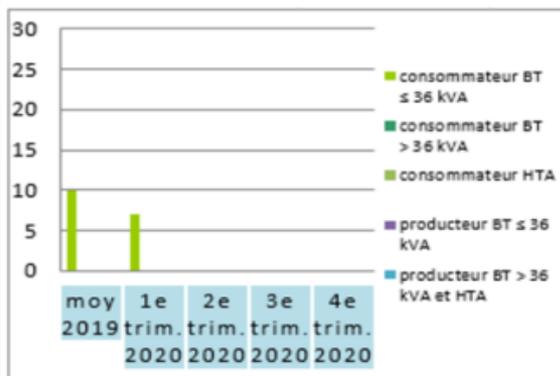
GreenAlp est particulièrement attachée à rendre un service de proximité et de qualité à ses clients. Nos performances globales en terme de service client sont en constante amélioration grâce à l'implication quotidienne des équipes de GreenAlp.

**Les indicateurs présents dans ce rapport sont issus du TURPE 5  
mis en application à partir du 1<sup>er</sup> août 2017**

**Période concernée : année 2020**



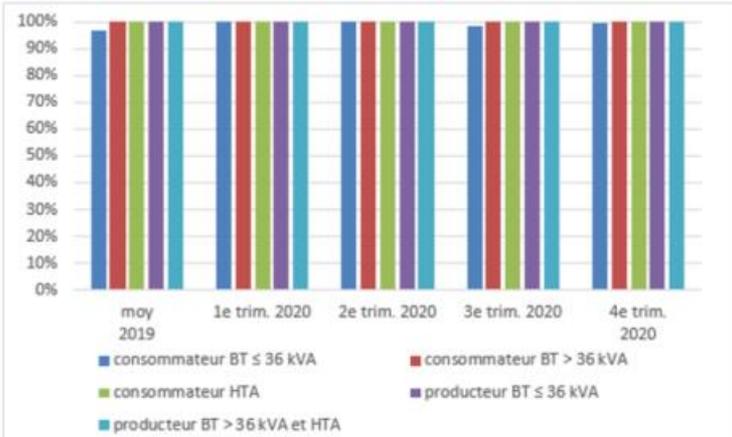
## Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD



RDV planifiés non respectés par le GRD	moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
consommateur BT ≤ 36 kVA	10	7	0	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

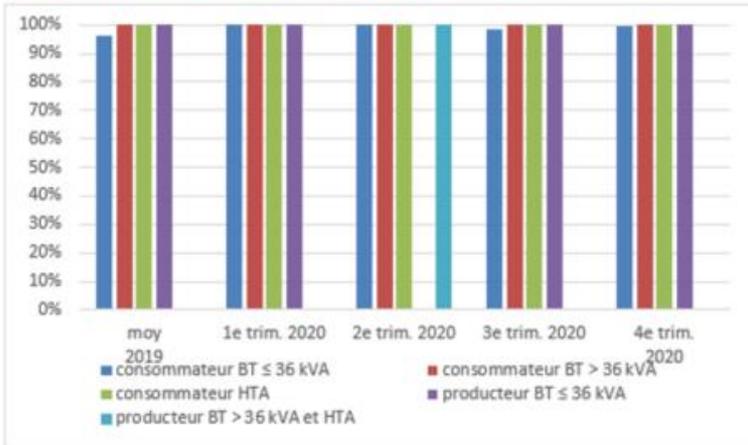
GreenAlp effectue environ 25000 interventions électricité et gaz chaque année. Le nombre de rendez-vous planifiés non respectés est extrêmement faible. On constate une diminution sur l'année malgré une activité bouleversée par les contraintes liés au COVID.

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

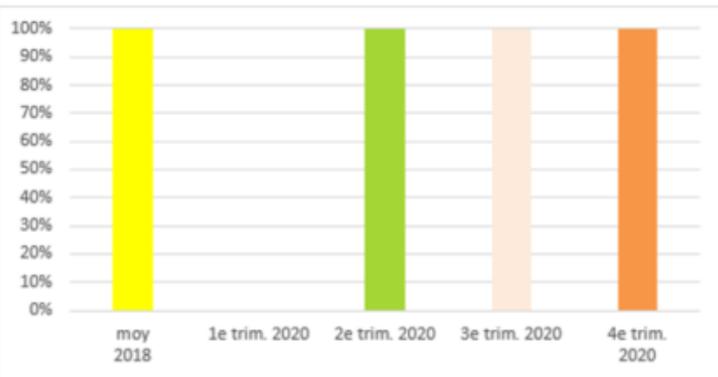


Taux Mise en Service réalisé dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs, détail du calcul (numérateur et dénominateur).	moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
consommateur BT ≤ 36 kVA	97% (23287/23965)	100% (4259/4259)	100% (18162/18162)	98,4% (17871/18162)	99,5% (18105/18196)
consommateur BT > 36 kVA	100% (233/233)	100% (130/130)	100% (27/27)	100% (39/39)	100% (61/61)
consommateur HTA	100% (51/51)	100% (26/26)	100% (3/3)	100% (3/3)	100% (3/3)
producteur BT ≤ 36 kVA	100% (40/40)	100% (13/13)	100% (4/4)	100% (1/1)	100% (12/12)
producteur BT > 36 kVA et HTA	100% (6/6)	100% (2/2)	100% (3/3)	100% (2/2)	100% (3/3)

## Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés



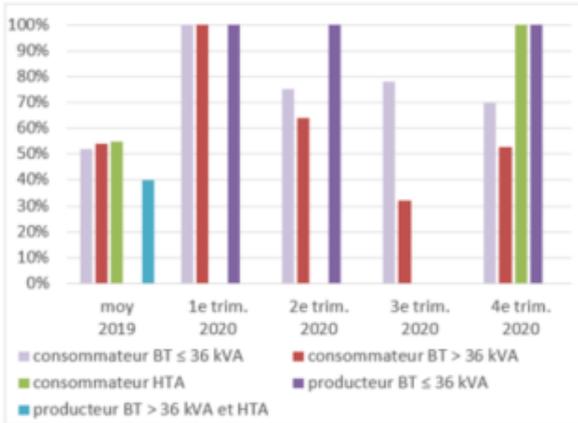
Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs, détail du calcul (numérateur et dénominateur).	moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
consommateur BT ≤ 36 kVA	96% (23645/24472)	100% (4362/4362)	100% (5624/5624)	98,4% (8214/8348)	99,5% (6555/6588)
consommateur BT > 36 kVA	100% (215/215)	100% (114/114)	100% (29/29)	100% (29/29)	100% (223/223)
consommateur HTA	100% (48/48)	100% (27/27)	100% (5/5)	100% (1/1)	100% (2/2)
producteur BT ≤ 36 kVA	100% (13/13)	100% (4/4)	-	100% (4/4)	100% (2/2)
producteur BT > 36 kVA et HTA	-	-	100% (1/1)	-	-



Taux de réponses aux réclamations (portail) dans les 15 jours calendaires	moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
Détail du calcul (numérateur et dénominateur).	100% (6/6)	-	100% (2/2)	100% (4/4)	100% (3/3)

Aucune réclamation reçue au 1<sup>er</sup> trimestre. Les réclamations portail sont traitées dans les délais.

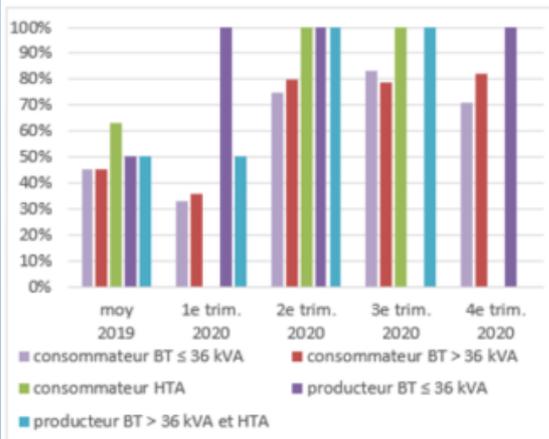
## Taux de proposition de raccordements envoyés hors délai



Taux de de proposition de raccordements envoyés hors délai par catégorie d'utilisateurs, détail du calcul (numérateur et dénominateur).	moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
consommateur BT ≤ 36 kVA	52% (14/27)	100% (3/3)	75% (6/8)	78% (7/9)	70% (7/10)
consommateur BT > 36 kVA	54% (20/37)	50% (5/10)	64% (7/11)	32% (6/19)	53% (8/15)
consommateur HTA	55% (5/9)	-	-	100% (2/2)	0% (0/1)
producteur BT ≤ 36 kVA	0%	0% (0/1)	100% (1/1)	-	0% (0/2)
producteur BT > 36 kVA et HTA	40% (1/5)	-	-	-	100% (1/1)

Des pourcentages fortement impactés par le faible nombre de demandes entrainant une forte variabilité.

Néanmoins, des résultats globalement en hausse malgré une année très perturbée.



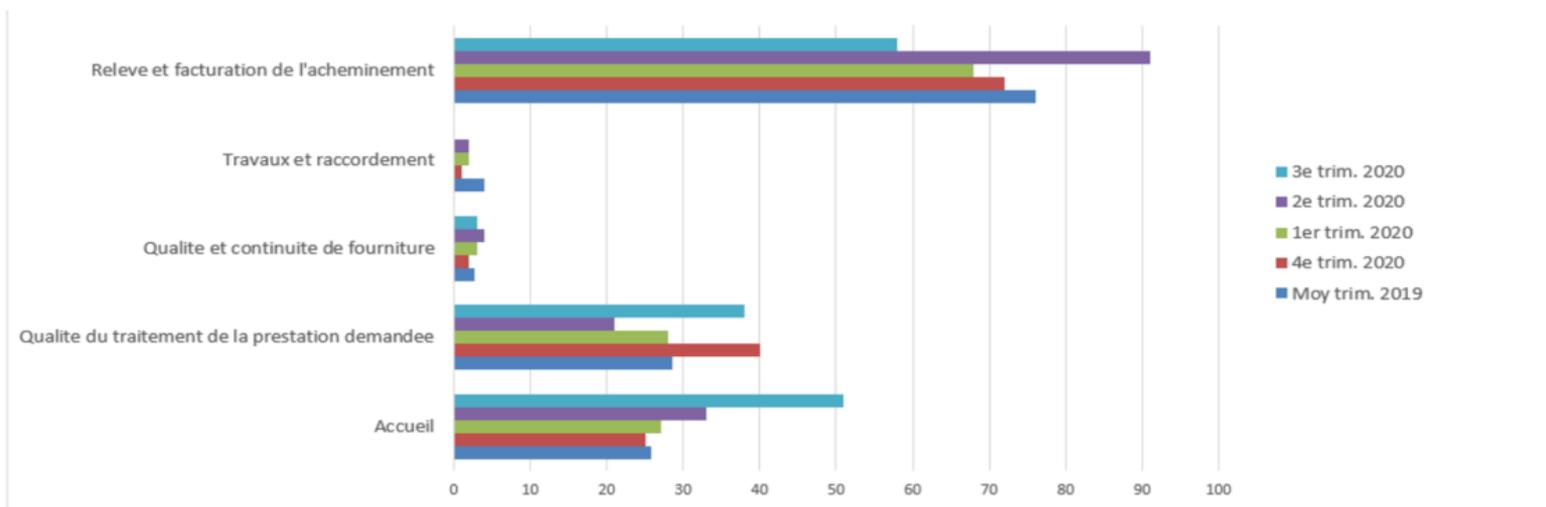
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements par catégorie d'utilisateurs, détail du calcul (numérateur et dénominateur).	moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
consommateur BT ≤ 36 kVA	45% (13/29)	33% (3/6)	75% (3/4)	83% (5/6)	71% (5/7)
consommateur BT > 36 kVA	45% (22/49)	36% (4/11)	80% (4/5)	79% (17/14)	82% (14/17)
consommateur HTA	63% (7/11)	-	100% (1/1)	100% (1/1)	0% (0/1)
producteur BT ≤ 36 kVA	50% (1/2)	100% (1/1)	100% (1/1)	-	100% (2/2)
producteur BT > 36 kVA et HTA	50% (1/2)	50% (1/2)	100% (2/2)	100% (1/1)	-

Une amélioration là aussi significative même si le nombre de dossiers reste faible.

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

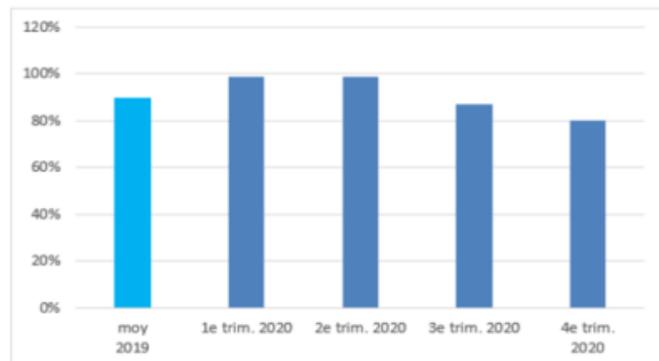
Segments	Natures	Moy trim. 2019	1er trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
consommateur BT <= 36 kVA	Accueil	25,5	27	33	51	25
consommateur BT <= 36 kVA	Qualite du traitement de la prestation demandee	28,5	28	21	38	40
consommateur BT <= 36 kVA	Qualite et continuite de fourniture	2,75	3	4	3	2
consommateur BT <= 36 kVA	Travaux et raccordement	4	2	2	0	1
consommateur BT <= 36 kVA	Releve et facturation de l'acheminement	76	68	91	58	72
consommateur BT > 36 kVA	Accueil	0	1	0	1	3
consommateur BT > 36 kVA	Qualite du traitement de la prestation demandee	0,75	0	1	0	0
consommateur BT > 36 kVA	Qualite et continuite de fourniture	0,25	0	1	0	0
consommateur BT > 36 kVA	Travaux et raccordement	0,25	0	0	0	0
consommateur BT > 36 kVA	Releve et facturation de l'acheminement	4	0	5	5	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	1	0	0	2	1
producteur BT <= 36 kVA	Accueil	0	0	0	0	0
producteur BT <= 36 kVA	Qualite du traitement de la prestation demandee	0,25	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	0,5	2	0	0	0
producteur BT > 36 kVA et	Accueil	0	0	0	0	0
producteur BT > 36 kVA et	Qualite du traitement de la prestation demandee	0	0	0	0	0
producteur BT > 36 kVA et	Qualite et continuite de fourniture	0	0	0	0	0
producteur BT > 36 kVA et	Travaux et raccordement	0	0	0	0	0
producteur BT > 36 kVA et	Releve et facturation de l'acheminement	0	0	0	0	1

## Nombre total de réclamations reçues par nature et par catégorie d'utilisateurs BT 36 ≤ kVA



## 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



Taux de compteur avec au moins un relevé sur index réel dans l'année	moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
consommateurs BT ≤ 36 KVA, détail du calcul (numérateur et dénominateur).	89,5% (208019232174)	98,66% (5987760692)	98,66% (5003350714)	87% (5138758874)	80% (3694546269)

Sur Grenoble le taux de compteurs inaccessibles est très élevé

En dépit d'une suspension de la relève à pied durant 2 mois lors du premier confinement, les résultats en lien avec cette activité restent maîtrisés.

En prenant en compte les autorelevés, le taux de compteur avec au moins un relevé sur index réel dans l'année est de 97,6%

## Durée moyenne de coupure (BT et HTA)



Durée moyenne de coupure de l'année N (en minutes par utilisateur)	total 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
BT critère B *	4,25	0,5	1,70	3,50	4
HTA critère M **	NA***	0	0,69	3,95	0

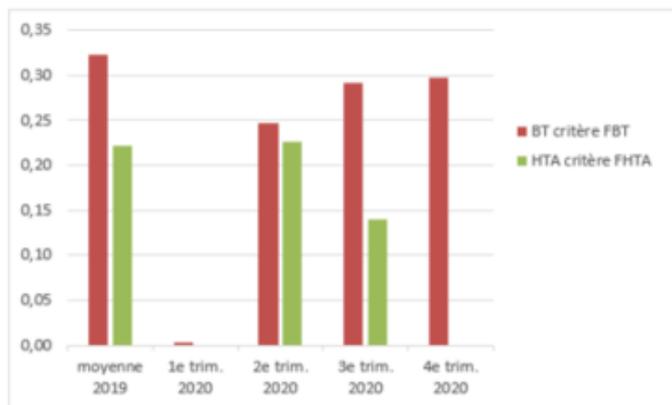
\* Critère B : le ratio de la durée de coupures longues (> à 3 minutes) par le nombre total d'installations de consommation raccordées en BT.

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

\*\*\* Valeur non calculable, car la somme des puissances souscrites des clients HTA au 31/12/2018 n'est pas mémorisée en base.

Les temps de coupure se maintiennent à un niveau bas.

## Fréquence moyenne de coupure (BT et HTA)



Fréquence moyenne de coupure	moyenne 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
BT critère FBT	0,32	0,003	0,247	0,292	0,298
HTA critère FHTA	0,22	0	0,227	0,140	0

Nouvel indicateur 2020