

# INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE GAZ

Les tarifs ATRD 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 de gaz naturel (GRD). Les premiers indicateurs ont été institués par la proposition du 2 avril 2009 relative à l'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel, et par l'Arrêté du 24 juin 2009 approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel.

Les derniers tarifs ATRD, dits ATRD5, sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup>/07/2018 pour une durée de 4 ans.

Ce suivi est constitué de la mesure de différents indicateurs représentatifs de la qualité du service apporté tant auprès 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 de gaz sur un périmètre de 26 communes de l'Isère 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.

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

# 1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de GreenAlp donnant lieu à incitation financière (Grenoble hors CNG)

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



Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD - Grenoble	Moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD Clients T1/T2	0,50	0	0	0	0
Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD Clients T3/T4/TP	0	0	0	0	0

Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD - Villard-Bonnot	Moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD Clients T1/T2	0	0	0	0	0
Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD Clients T3/T4/TP	0	0	0	0	0

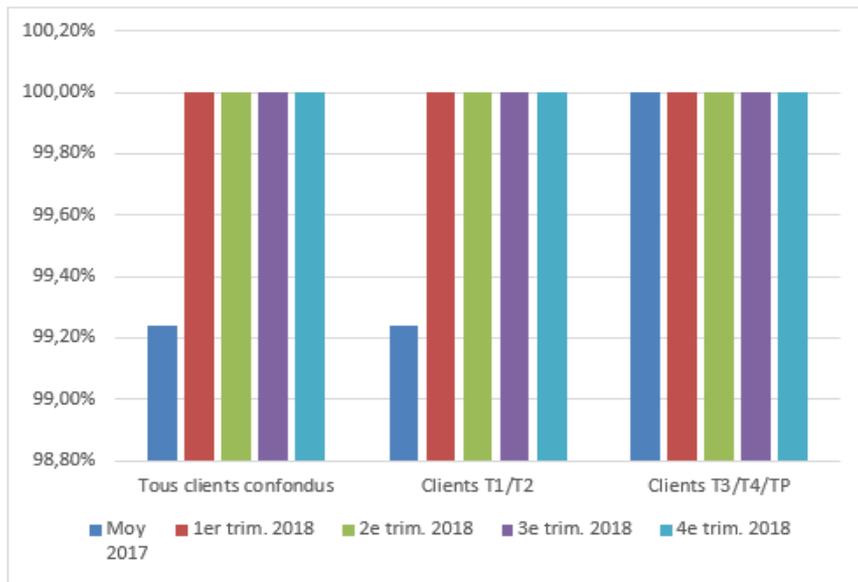
## Taux de mises en service (MES) clôturées dans les délais demandés



Taux Mise en Service clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue	Moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
Tous clients confondus	99,14%	100,00%	100,00%	100% (2158/2158)	100% (833/833)
Clients T1/T2	99,14%	100,00%	100,00%	100% (2141/2141)	100% (826/826)
Clients T3/T4/TP	100%	100,00%	100,00%	100% (17/17)	100% (7/7)

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 mises hors service (MHS) clôturées dans les délais demandés

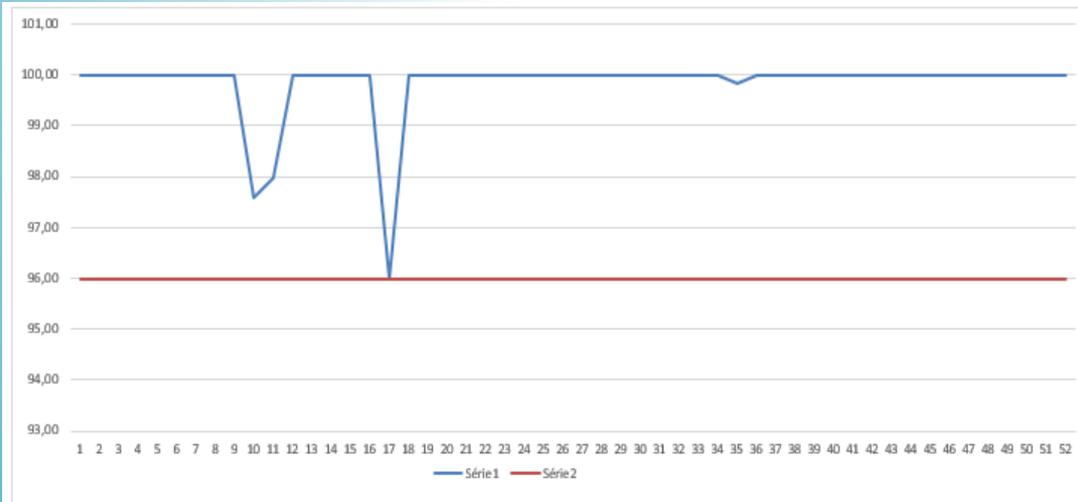


Taux Mises hors Service clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue	Moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
Tous clients confondus	99,24%	100,00%	100,00%	100% (2016/2016)	100% (1086/1086)
Clients T1/T2	99,24%	100,00%	100,00%	100% (1996/1996)	100% (1077/1077)
Clients T3/T4/TP	100,00%	100,00%	100,00%	100% (20/20)	100% (9/9)

(Nombre d'heures de disponibilité durant la semaine)/(Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)

Objectif de base : 96%				
Semaine	1	2	3	4
Disponibilité	100,00	100,00	100,00	100,00
Semaine	5	6	7	8
Disponibilité	100,00	100,00	100,00	100,00
Semaine	9	10	11	12
Disponibilité	100,00	97,59	97,98	100,00
Semaine	13	14	15	16
Disponibilité	100,00	100,00	100,00	100,00
Semaine	17	18	19	20
Disponibilité	95,98	100,00	100,00	100,00
Semaine	21	22	23	24
Disponibilité	100,00	100,00	100,00	100,00
Semaine	25	26	27	28
Disponibilité	100,00	100,00	100,00	100,00
Semaine	29	30	31	32
Disponibilité	100,00	100,00	100,00	100,00
Semaine	33	34	35	36
Disponibilité	100,00	100,00	99,82	100,00
Semaine	37	38	39	40
Disponibilité	100,00	100,00	100,00	100,00
Semaine	41	42	43	44
Disponibilité	100,00	100,00	100,00	100,00
Semaine	45	46	47	48
Disponibilité	100,00	100,00	100,00	100,00
Semaine	49	50	51	52
Disponibilité	100,00	100,00	100,00	100,00

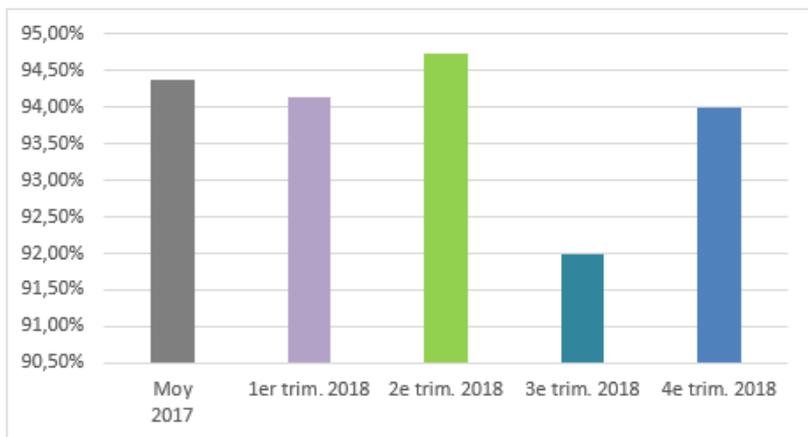
## Taux de disponibilité du portail Fournisseur en pourcentage



Semaines 2018

Le portail a été disponible 99,8% du temps en 2018.

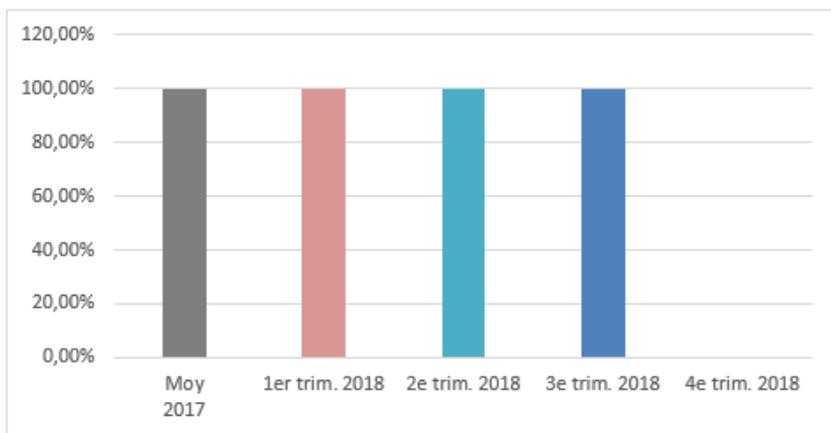
### Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)



	Moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
Taux d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre	94,37%	94,14%	94,73%	92% (16309/17698)	94% (14719/15703)

Chiffres stables. Le chiffre du 3<sup>ème</sup> trimestre est toujours un peu plus faible à cause des congés de Juillet/Août.

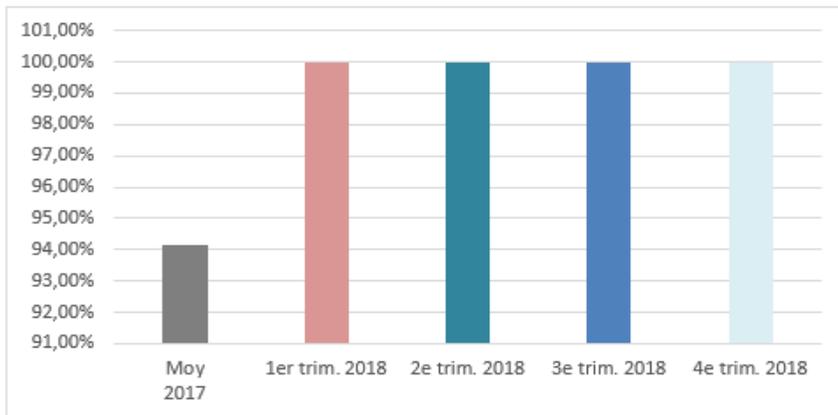
### Taux de réponses aux réclamations (portail) Fournisseurs dans les 15 jours



	Moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
Taux de réponses aux réclamations (portail) Fournisseurs dans les 15 jours	100,00%	100,00%	100,00%	100% (1/1)	/ (0/0)

Un très faible nombre de réclamations Fournisseurs.

## Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours

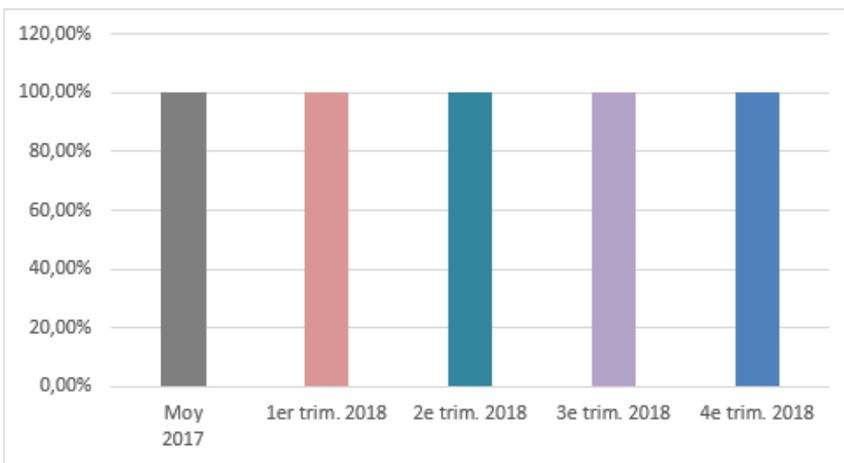


	Moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
Taux de réponses aux réclamations Clients finals dans les 30 jours	94,12%	100,00%	100,00%	100% (2/2)	100% (2/2)

Les délais sont respectés sans difficulté.

## 2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de GreenAlp (Grenoble hors CNG)

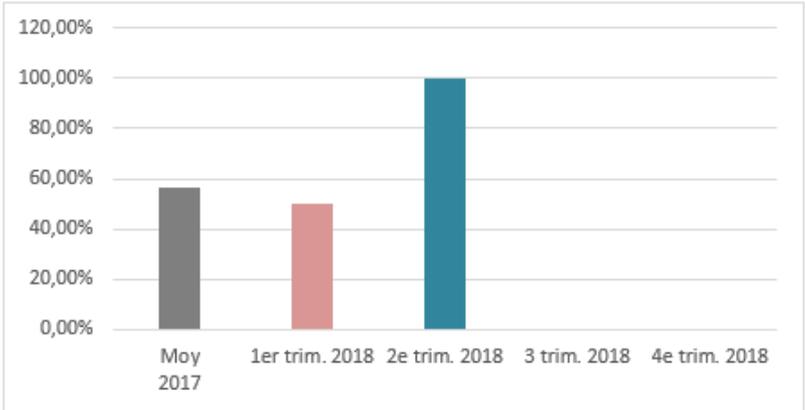
### Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés



	Moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	100,00%	100,00%	100,00%	100% (137/137)	100% (41/41)

Toutes les demandes ont été réalisées dans les délais demandés.

**Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu**

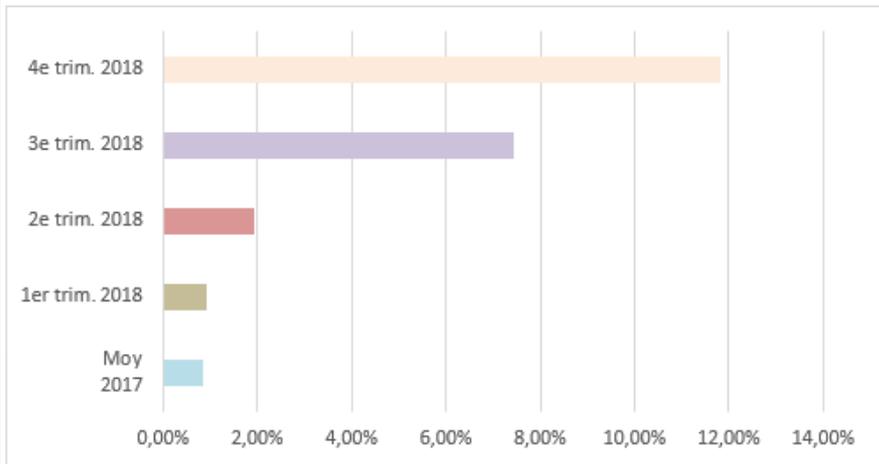


	Moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3 trim. 2018	4e trim. 2018
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	56,67%	50,00%	100,00%	* (0/0)	0% (0/3)

\* Aucun raccordement

Le non respect des délais s’explique par les dates de raccordements souhaitées qui n’ont pas été mises à jour en fonction des autorisations de voirie.

**Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus**

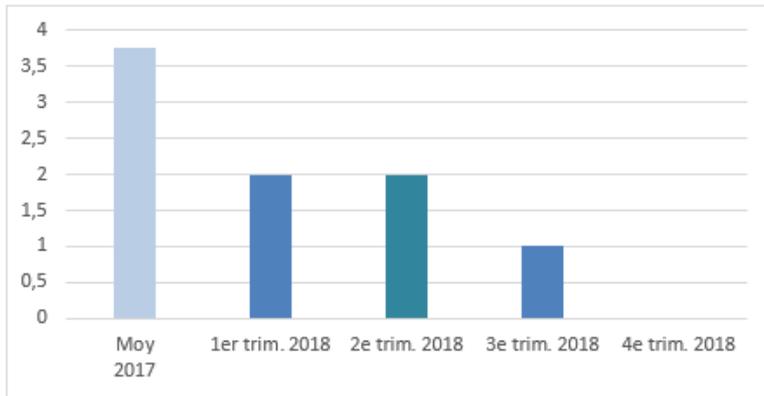


Taux d'absence des clients au relevé	Moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	0,85%	0,94%	1,93%	7,45% (1318/17680)	11,83% (1792/15154)

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).



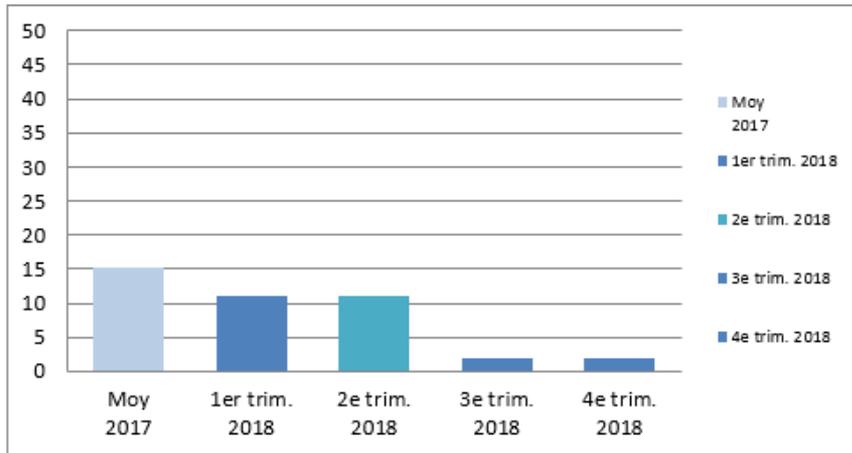
### Nombre total de réclamations écrites (portail) fournisseurs clôturées durant le trimestre



Nombre total de réclamations écrites (portail) fournisseurs clôturées durant le trimestre	Moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
<b>Total</b>	<b>3,75</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Un très faible nombre de réclamations Fournisseurs en 2018.

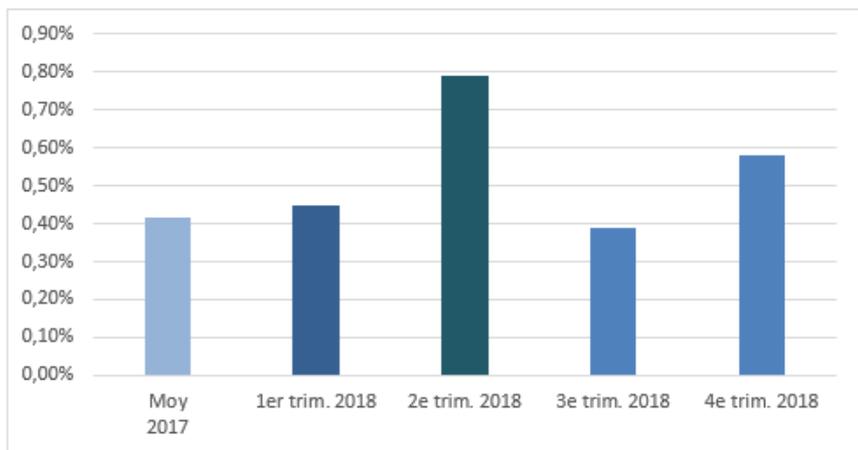
### Nombre de réclamations de clients finals



Nombre de réclamations de clients finals	Moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
<b>Total</b>	<b>15,25</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Le nombre de réclamations trimestrielles est en baisse significative entre 2017 et 2018.

### Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index



	Moy 2017	1er trim. 2018	2e trim. 2018	3e trim. 2018	4e trim. 2018
Taux de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	0,42%	0,45%	0,79%	0,39% (72/18469)	0,58% (88/15154)

L'évolution des corrections d'index est stable aux alentours de 0,5%.