

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^{er}/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.

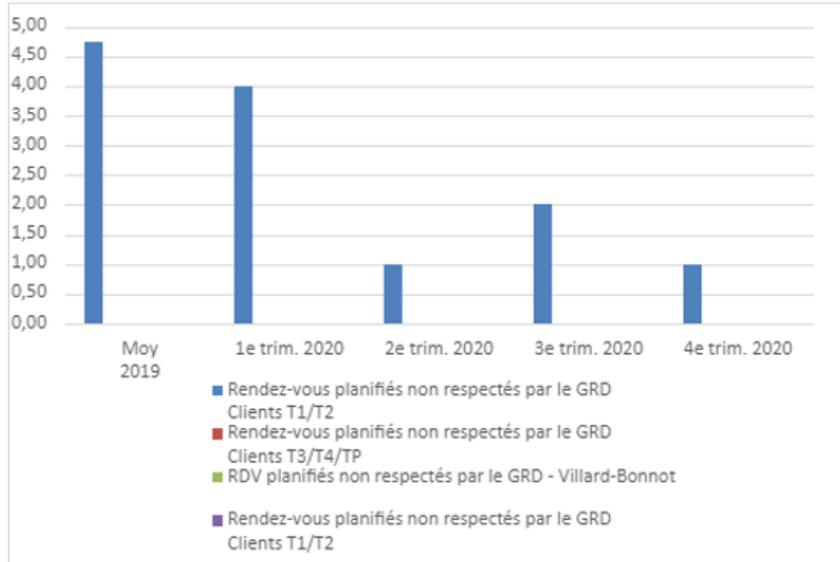


GreenAlp s'occupe de la distribution de gaz sur un périmètre de 26 communes de l'Isère dont la commune de Grenoble.

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.

Période concernée : année 2020

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



RDV planifiés non respectés par le GRD - Grenoble	Moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD Clients T1/T2	4,75	4	1	2	1
Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD Clients T3/T4/TP	0	0	0	0	0
RDV planifiés non respectés par le GRD - Villard-Bonnot	Moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
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

GreenAlp effectue environ 25000 interventions électricité et gaz chaque année. On constate une diminution sur l'année malgré une activité bouleversée par les contraintes liées au COVID.

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

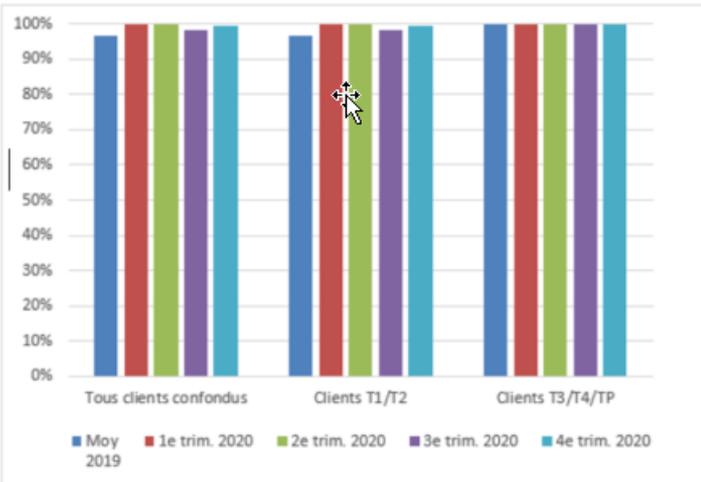


Taux Mise en Service clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue	Moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
Tous clients confondus	97% (4772/4928)	100% (794/794)	100% (632/632)	98,4% (1655/1682)	99,5% (1240/1246)
Clients T1/T2	97% (4626 / 4782)	100% (782/782)	100% (623/623)	98,4% (1653/1680)	99,5% (1237/1243)
Clients T3/T4/TP	100% (146/146)	100% (12/12)	100% (9/9)	100% (2/2)	100% (3/3)

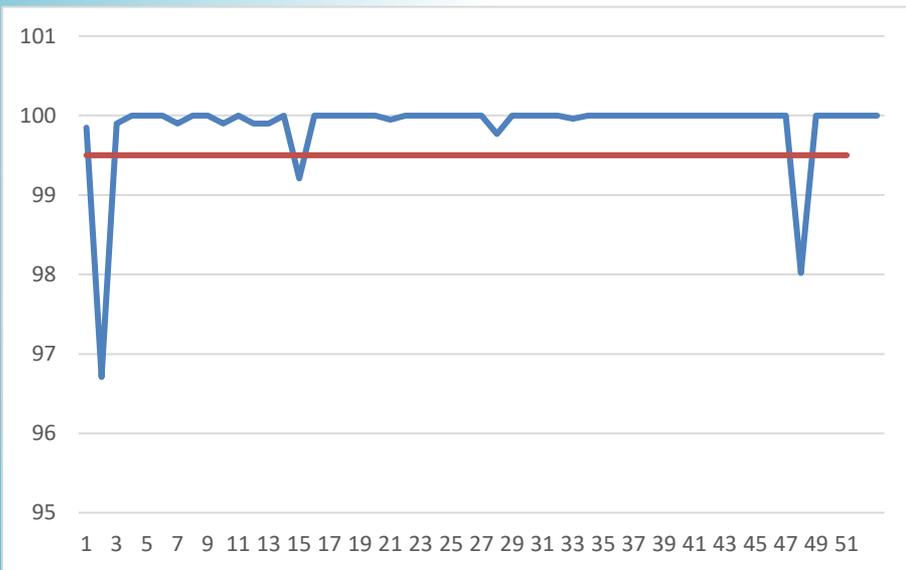
Des résultats plus bas au 4ème trimestre sur les producteurs BT, amplifiés par le très faible nombre.

Taux de mises hors service (MHS) clôturées dans les délais demandés

Taux de mises hors service (MHS) clôturées dans les délais demandés



Taux Mises hors Service clôturé délai demandé ou inférieur délai catalogue	Moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
Tous clients confondus	97% (5631/5823)	100% (982/982)	100% (1028/1028)	98,4% (1569/1594)	99,5% (1449/1456)
Clients T1/T2	97% (5476/5668)	100% (955/955)	100% (1019/1019)	98,4% (1565/1590)	99,5% (1448/1455)
Clients T3/T4/TP	100% (155/155)	100% (27/27)	100% (9/9)	100% (4/4)	100% (1/1)

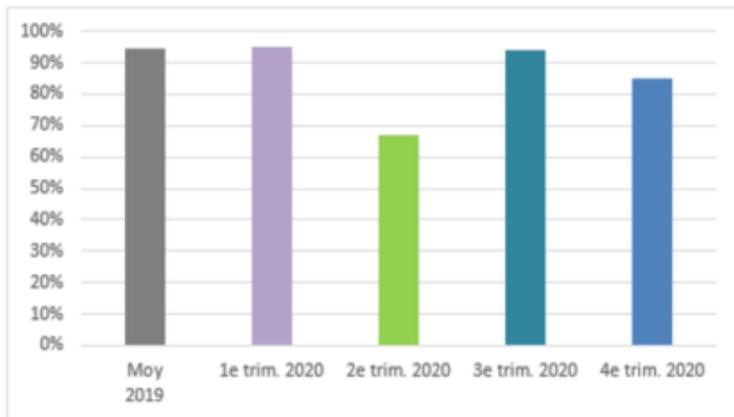


Semaines 2020

La disponibilité moyenne 2020 du portail fournisseur est de 99,86 % (99,64 % en 2019)

(Nombre d'heures de disponibilité durant la semaine)/(Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)				
Objectif de base : 99,5%				
Semaine	1	2	3	4
Disponibilité	99,85	96,71	99,9	100
Semaine	5	6	7	8
Disponibilité	100	100	99,9	100
Semaine	9	10	11	12
Disponibilité	100	99,9	100	99,9
Semaine	13	14	15	16
Disponibilité	99,9	100	99,21	100
Semaine	17	18	19	20
Disponibilité	100	100	100	100
Semaine	21	22	23	24
Disponibilité	99,95	100	100	100
Semaine	25	26	27	28
Disponibilité	100	100	100	99,77
Semaine	29	30	31	32
Disponibilité	100	100	100	100
Semaine	33	34	35	36
Disponibilité	99,96	100	100	100
Semaine	37	38	39	40
Disponibilité	100	100	100	100
Semaine	41	42	43	44
Disponibilité	100	100	100	100
Semaine	45	46	47	48
Disponibilité	100	100	100	98,02
Semaine	49	50	51	52
Disponibilité	100	100	100	100
Semaine	53			
Disponibilité	100			

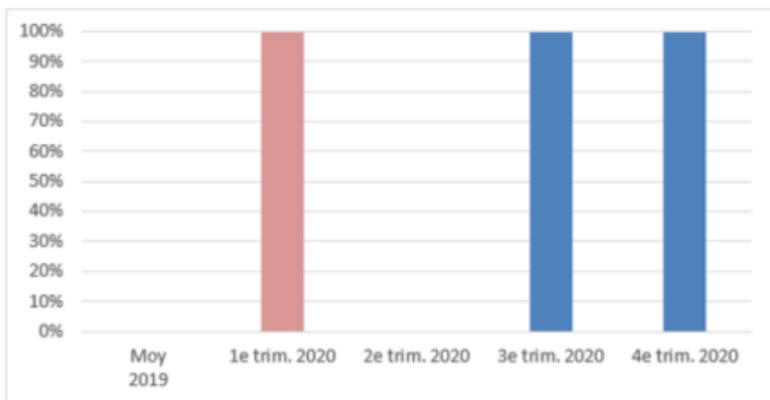
Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)



	Moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
Taux d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre	94% (7849/83204)	95% (17428/18382)	67% (13048/19497)	94% (18260/19485)	85% (15413/18214)

Les résultats restent comparables aux années précédentes malgré les craintes et les contraintes liées aux risques sanitaires. L'autorelevé a permis d'enregistrer les index grâce aux campagnes de sensibilisation qui ont été mises en place.

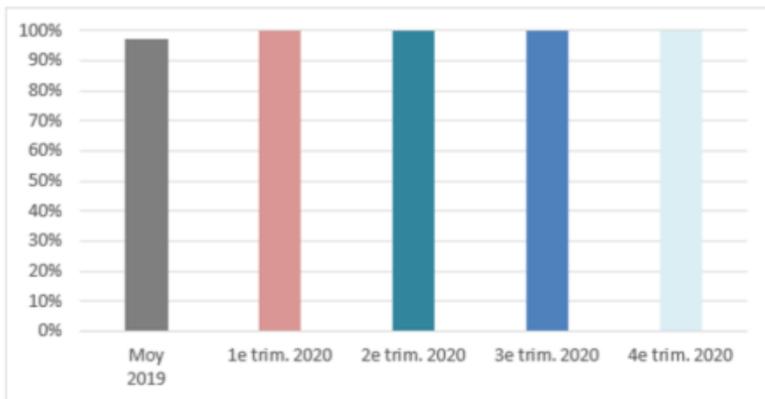
Taux de réponses aux réclamations (portail) Fournisseurs dans les 15 jours



	Moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
Taux de réponses aux réclamations (portail) Fournisseurs dans les 15 jours	-	100% (1/1)	-	100% (2/2)	100% (3/3)

6 réclamations ont été enregistrées réclamations en 2020 pour les fournisseurs autres que GEG-SE (0 en 2019).

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

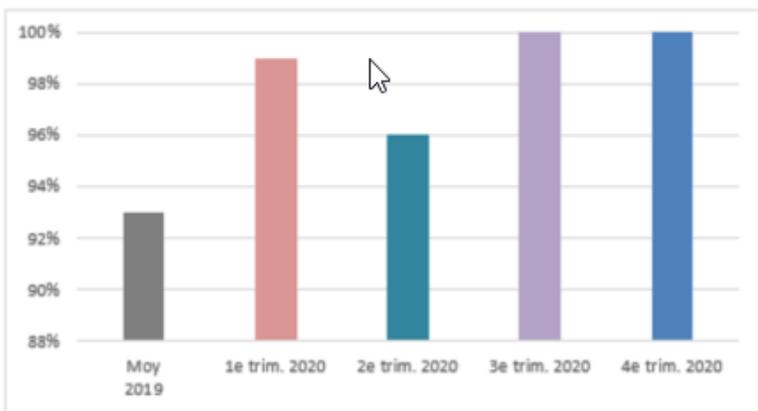


	Moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
Taux de réponses aux réclamations Clients finals dans les 30 jours	97% (57/59)	100% (24/24)	100% (2/2)	100% (1/1)	100% (9/9)

Les réclamations sont traitées dans les délais.

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

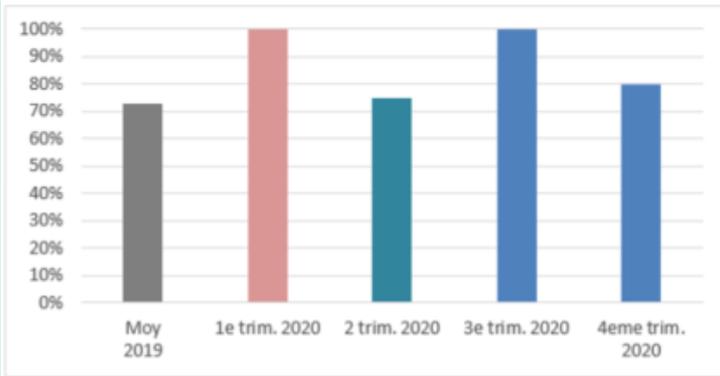
Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés



	Moyenne 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	93% (274/294)	99% (136/138)	94% (30/32)	100% (62/62)	100% (47/47)

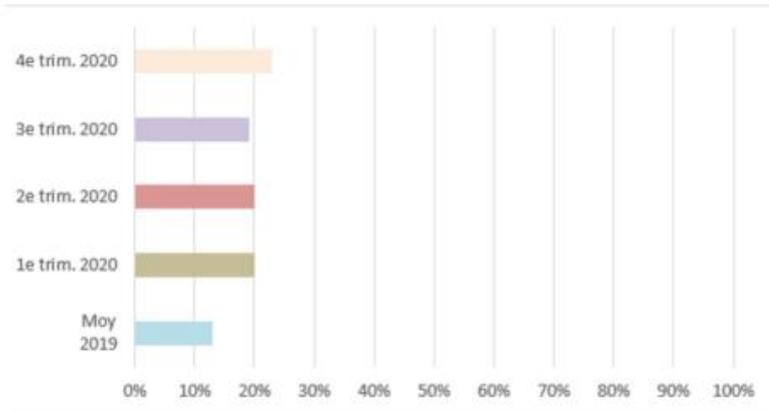
La mise en place du télétravail partiel dès le premier confinement a permis d'assurer une continuité de service très satisfaisante.

Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu



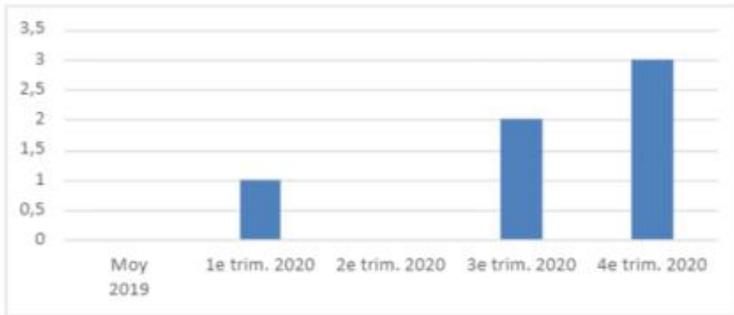
	Moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	73% (8/11)	100% (3/3)	75% (3/4)	100% (5/5)	80% (4/5)

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



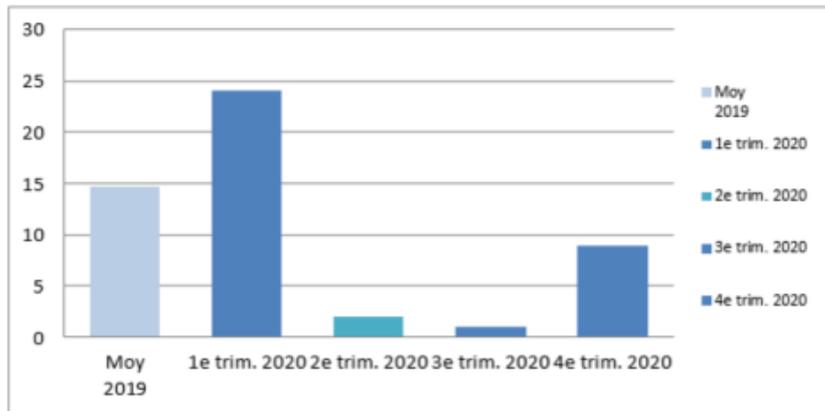
Taux d'absence des clients au relevé	Moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	13% (11168/84771)	20% (4740 / 24108)	20% (4516/23100)	19% (4892/25505)	23% (5933/25922)

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



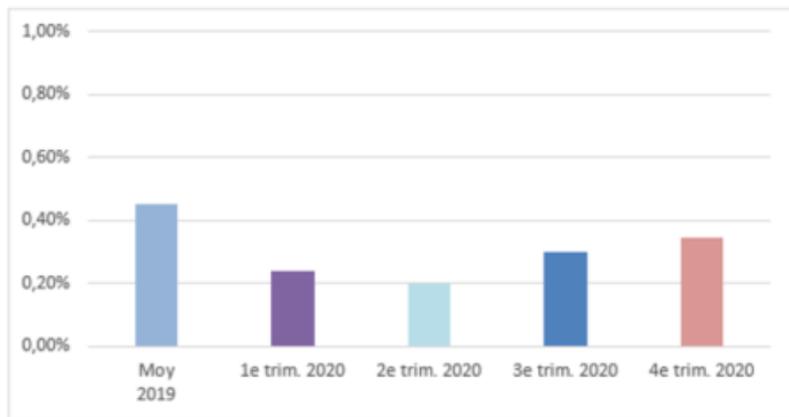
Nombre total de réclamations écrites (portail) fournisseurs clôturées durant le trimestre	Moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
Total	0	1	0	2	3

Nombre de réclamations de clients finals



Nombre de réclamations de clients finals	Moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
Total	14,75	24	2	1	9

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



	Moy 2019	1e trim. 2020	2e trim. 2020	3e trim. 2020	4e trim. 2020
Taux de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	0,45% (383/84771)	0,24% (58/24108)	0,20% (46/23100)	0,30% (76/25505)	0,35% (90/25922)