

# Délibération

## Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 19 mai 2016 portant projet de décision sur l'évolution au 1<sup>er</sup> août 2016 des tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT

Participaient à la séance : Christine CHAUVET, Catherine EDWIGE, Hélène GASSIN, Yann PADOVA et Jean-Pierre SOTURA, commissaires.

Les tarifs actuels d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT (dits « TURPE 4 HTA/BT ») sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014 en application de la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 12 décembre 2013<sup>1</sup>.

En application des dispositions de l'article L.341-3 du code de l'énergie, « les méthodologies utilisées pour établir les tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution de l'électricité sont fixées par la Commission de régulation de l'énergie ». En outre, le même article énonce que la CRE « se prononce [...] sur les évolutions des tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution de l'électricité », et qu'elle « peut prévoir un encadrement pluriannuel d'évolution des tarifs [...] ».

La CRE a consulté les acteurs de marché, lors d'une consultation publique menée entre le 4 et le 17 mai 2016, sur l'évolution annuelle du TURPE HTA / BT au 1<sup>er</sup> août 2016. Douze contributions ont été reçues par la CRE. Ces contributions seront publiées (hors les contributions mentionnées comme confidentielles) simultanément à la prochaine délibération de la CRE portant décision sur l'évolution au 1<sup>er</sup> août 2016 des tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT.

Dans ce cadre, la présente délibération fixe l'évolution de la grille tarifaire du TURPE 4 HTA/BT de +1,1% au 1<sup>er</sup> août 2016.

La présente délibération sera transmise pour avis au Conseil supérieur de l'énergie.

### A. Evolution de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> août 2016

#### 1. Cadre en vigueur pour l'évolution des tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans les domaines de tension HTA ou BT

La section 13 des règles tarifaires annexées à la délibération du 12 décembre 2013 susmentionnée prévoit les dispositions suivantes :

« Chaque année *N* à compter de l'année 2014, le niveau des composantes définies par les tableaux 1 à 2.2 et 4 à 21 ci-dessus sont ajustées mécaniquement le 1<sup>er</sup> août de l'année *N*, à l'exception des coefficients pondérateurs de puissance des composantes de soutirage ainsi que des coefficients *c* des tableaux 4, 5.2, 6.2 et 7.2.

<sup>1</sup> Délibération de la CRE du 12 décembre 2013 portant décision relative aux tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT

La grille tarifaire en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> août de l'année N est obtenue en ajustant la grille tarifaire en vigueur le mois précédent de l'évolution de l'indice des prix à la consommation hors tabac, d'un facteur d'évolution des coûts et d'un facteur d'apurement du compte de régulation des charges et des produits (CRCP).

La grille tarifaire est ajustée mécaniquement du pourcentage suivant :

$$Z_N = IPC_N + K_N$$

$Z_N$  : pourcentage d'évolution, arrondi au dixième de pourcent le plus proche, de la grille tarifaire en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> août de l'année N par rapport à celle en vigueur le mois précédent.

$IPC_N$  : pourcentage d'évolution, entre la valeur moyenne de l'indice mensuel des prix à la consommation hors tabac sur l'année calendaire N-1 et la valeur moyenne du même indice sur l'année calendaire N-2, tel que publié par l'INSEE (identifiant : 000641194).

$K_N$  : facteur d'apurement du CRCP pour l'année N, calculé sur la base du solde du CRCP au 31 décembre de l'année N-1 et des apurements déjà réalisés. La valeur absolue du coefficient  $K_N$  est plafonnée à 2 %.

Lors de l'ajustement des grilles tarifaires, les règles d'arrondi sont les suivantes :

- les coefficients des parties fixes des composantes annuelles des soutirages ainsi que des composantes annuelles de gestion et de comptage sont arrondis au centime d'euro divisible par 12 le plus proche ;
- les autres coefficients soumis à l'ajustement sont arrondis au centième le plus proche de l'unité dans laquelle ils sont exprimés. »

## 2. Pourcentage d'évolution de l'indice des prix à la consommation hors tabac

La valeur moyenne de l'indice mensuel des prix à la consommation hors tabac (identifiant INSEE : 000641194) est, respectivement sur les années 2014 et 2015, de 125,94 et 125,98.

Le pourcentage d'évolution  $IPC_{2016}$ , entre la valeur moyenne de l'indice mensuel des prix à la consommation hors tabac sur l'année 2015 et la valeur moyenne du même indice sur l'année 2014, est donc de 0,03 %.

## 3. Evolution du solde du CRCP d'ERDF entre le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et le 1<sup>er</sup> janvier 2016

Le solde du CRCP au 1<sup>er</sup> janvier 2015, arrêté par la délibération de la CRE du 28 mai 2015 portant décision sur l'évolution au 1<sup>er</sup> août 2015 des tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT, s'élevait à 418,5 M€ à reverser aux utilisateurs.

Dans sa délibération du 26 juillet 2012 portant communication relative à la gestion de clients en contrat unique, la CRE a examiné un projet de contrat de prestations de services transmis par les sociétés Direct Energie et ERDF. Ce contrat avait pour objet d'encadrer les modalités opérationnelles et financières selon lesquelles la société ERDF versait au fournisseur une redevance relative à la gestion de la clientèle en contrat unique, rétablissant ainsi une situation économique équivalente à celle qui prévaudrait si la société ERDF devait assurer elle-même ces prestations, tant que le fournisseur ne bénéficiait pas d'économies d'échelles suffisantes. Le contrat de prestation de services conclu entre ERDF et Direct Energie a expiré le 30 septembre 2015.

La délibération du 26 juillet 2012 indiquait que, dans le respect des principes du droit de la concurrence et du code de l'énergie, tout fournisseur placé dans une situation identique à celle de la société Direct Energie était susceptible de bénéficier d'un dispositif similaire.

La délibération « TURPE 4 HTA/BT » du 12 décembre 2013 a par la suite prévu la prise en compte des dépenses prévisionnelles correspondant à ces nouvelles charges.

La société ERDF a transmis à la CRE un projet d'avenant au contrat de prestations de services conclu entre les sociétés ERDF et Direct Energie en 2012, ayant fait l'objet d'échanges convergents entre les deux sociétés. Cet avenant a pour objet de prolonger l'application de ce contrat jusqu'au 30 septembre 2016.

La prolongation jusqu'au 30 septembre 2016 du contrat de prestations de services conclu entre les sociétés ERDF et Direct Energie, ainsi que les contrats de prestations de services conclus avec d'autres fournisseurs, qui n'avaient pas été pris en compte dans la délibération « TURPE 4 HTA/BT » du 12 décembre 2013, conduisent ERDF à supporter des coûts supplémentaires estimés à 32,1 M€.

Dans sa délibération du 3 mai 2016 portant communication relative à la gestion de clients en contrat unique, la CRE a indiqué que les charges liées à l'exécution de ces contrats sont de nature à entrer dans le périmètre des charges couvertes par le TURPE.

La CRE a soumis aux acteurs de marché, lors d'une consultation publique menée entre le 4 et le 17 mai 2016, une proposition de traitement tarifaire de ces coûts consistant à les prendre en compte lors de l'évolution annuelle du TURPE HTA / BT au 1<sup>er</sup> août 2016.

La CRE note les positions partagées des différents acteurs ayant répondu à sa consultation publique. Ce dispositif contractuel transitoire jouant un rôle important pour le bon fonctionnement du marché de détail de l'électricité, la CRE décide en conséquence de prendre en compte, lors de l'évolution du TURPE HTA / BT au 1<sup>er</sup> août 2016, les coûts liés à l'exécution des contrats de prestations de services pour la gestion des clients en contrat unique qui n'ont pas été pris en compte dans les coûts couverts par le TURPE 4 HTA / BT. Ces coûts sont ainsi intégrés dans le solde du CRCP au 1<sup>er</sup> janvier 2016, à hauteur de 32,1 M€.

La CRE traitera les questions afférentes aux coûts de gestion des clients bénéficiant d'un contrat unique dans le cadre des travaux tarifaires en préparation du TURPE 5.

	Montant en M€
<b>Solde du CRCP au 1<sup>er</sup> janvier 2015</b>	<b>418,5</b>
Ecart sur les charges et les produits en 2015	371,1
<i>dont achats de pertes</i>	59,9
<i>dont accès au réseau public de transport</i>	157,8
<i>dont valeur nette comptable des immobilisations démolies</i>	22,7
<i>dont recettes de prestations</i>	-2,1
<i>dont contributions de raccordement</i>	-33,7
<i>dont charges de capital</i>	98,9
<i>dont prise en compte du compte régulé de lissage Linky</i>	67,6
Ecart entre les recettes tarifaires et les recettes prévisionnelles avant apurements	-455,3
Incitations sur la continuité de l'alimentation et la qualité de service	-28,0
Actualisation à 4 %	12,3
Coûts liés à l'exécution des contrats de prestations de services	-32,1
<b>Solde du CRCP au 1<sup>er</sup> janvier 2016</b>	<b>286,5</b>

Le montant total du solde du CRCP d'ERDF au 1<sup>er</sup> janvier 2016, à apurer par l'évolution tarifaire du 1<sup>er</sup> août 2016, est de 286,5 M€ à reverser aux utilisateurs. Ce montant a été calculé conformément aux principes définis à la section D.2 de la délibération TURPE 4 HTA/BT du 12 décembre 2013, en prenant en compte les éléments décrits plus haut.

L'effet climatique (températures moyennes en 2015 plus élevées que les prévisions) a notamment contribué à diminuer les soutirages sur les réseaux gérés par ERDF, et donc le coût d'achat des pertes et le coût de l'accès au réseau de transport. Ce même effet, ainsi que le facteur d'apurement  $K_{2014}$  de -2 % appliqué au 1<sup>er</sup> août 2014 et le facteur d'apurement  $K_{2015}$  de 0,01 % appliqué au 1<sup>er</sup> août 2015, expliquent en partie l'écart constaté entre les recettes tarifaires perçues par ERDF en 2015 et les recettes prévisionnelles définies par la délibération du 12 décembre 2013 précitée, contribuant ainsi à l'apurement du solde du CRCP.

Enfin, la délibération TURPE 4 HTA/BT du 12 décembre 2013 comprend des mesures incitatives portant sur la continuité d'alimentation et la qualité de service.

Concernant la continuité d'alimentation, la durée moyenne de coupure hors événements exceptionnels et hors travaux (61,13 min) sur l'année 2015 étant inférieure à la durée moyenne de coupure de référence (67 min), ERDF bénéficie d'un bonus de 27,81 M€.

Concernant la qualité de service, ERDF bénéficie d'un bonus de 0,22 M€ (cf. calcul détaillé en annexe 1).

Le montant total des incitations financières imputé au solde du CRCP d'ERDF au titre de l'année 2015 est donc de 28,03 M€ en faveur d'ERDF.

#### **4. Pourcentage d'évolution de la grille tarifaire applicable au domaine de tension HTA ou BT au 1<sup>er</sup> août 2016**

Compte tenu du facteur d'apurement  $K_{2014}$  de -2,0 % appliqué le 1<sup>er</sup> août 2014 et du facteur d'apurement  $K_{2015}$  de 0,01 % appliqué le 1<sup>er</sup> août 2015, en l'absence de mouvement tarifaire ultérieur, les recettes tarifaires d'ERDF tendraient à être inférieures aux recettes prévisionnelles définies dans la délibération TURPE 4 HTA/BT du 12 décembre 2013, contribuant ainsi à apurer le solde du CRCP. Le tarif en vigueur est en effet toujours inférieur au tarif de référence, à hauteur de -1,99%.

Ainsi, en prenant en compte ces recettes prévisionnelles, le cumul des facteurs d'apurement  $K_{2014}$  et  $K_{2015}$  et le solde du CRCP au 1<sup>er</sup> janvier 2016, le facteur d'apurement  $K_{2016}$  au 1<sup>er</sup> août 2016 est égal à +1,08 %. La prise en compte des coûts liés à l'exécution des contrats de prestations de service contribue au niveau de ce coefficient à hauteur de +0,25 %.

En conséquence, la grille tarifaire applicable au domaine de tension HTA et BT augmentera au 1<sup>er</sup> août 2016 du pourcentage suivant :

$$Z_{2016} = IPC_{2016} + K_{2016} = 0,03 \% + 1,08 \% = 1,11 \%$$

soit une augmentation de 1,11 %, arrondie à +1,1 % en application de la délibération TURPE 4 HTA/BT du 12 décembre 2013.

## **B. Décision de la CRE**

Conformément aux éléments qui précèdent et en application de la section 13 des règles tarifaires fixées par la délibération du 12 décembre 2013 susmentionnée, le niveau des composantes tarifaires définies par les tableaux 1 à 21 de l'annexe 3 de la délibération du 28 mai 2015 susmentionnée augmenteront de 1,1 % au 1<sup>er</sup> août 2016, à l'exception des coefficients pondérateurs de puissance des composantes de soutirage ainsi que des coefficients  $c$  des tableaux 4, 5.2, 6.2 et 7.2.

Les tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT applicables à compter du 1<sup>er</sup> août 2016 sont repris en annexe 2 de la présente délibération.

Fait à Paris, le 19 mai 2016.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

Un Commissaire,

Christine CHAUVET

## ANNEXE 1 : Détail du calcul des incitations relatives à la qualité de service

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

<b>Calcul</b>	<i>Nombre de MES sur installation existante avec déplacement clôturées durant le mois M réalisées dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue du fait de l'utilisateur) ou réalisées dans un délai inférieur ou égal au délai catalogue (si le délai demandé par l'utilisateur est inférieur ou égal au délai catalogue) / Nombre total de mises en service clôturées dans SGE durant le mois M</i>
<b>Périmètre</b>	- Toutes mises en service avec déplacement sur installation existante clôturées dans le mois, hors MES express
<b>Suivi</b>	- Fréquence de calcul : mensuelle - Fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - Fréquence de publication : trimestrielle - Fréquence de calcul des incitations : annuelle
<b>Objectif</b>	Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2014 : - Objectif de base : 83 % - Objectif cible : 88 % Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2015 : - Objectif de base : 85 % - Objectif cible : 90 % Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016 : - Objectif de base : 87 % - Objectif cible : 92 % Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2017 : - Objectif de base : 89 % - Objectif cible : 94 %
<b>Incitations</b>	- Malus : 40 000 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de base - Bonus : 40 000 € par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif cible - Versement au CRCP
<b>Date de mise en œuvre</b>	1 <sup>er</sup> janvier 2014

Au cours de l'année 2015, le taux mensuel de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés a été le suivant :

Mois	Taux
Janvier	85,7 %
Février	86,1 %
Mars	86,6 %
Avril	86,2 %
Mai	86,8 %
Juin	85,8 %
Juillet	84,4 %
Août	83,3 %
Septembre	83,8 %
Octobre	85,2 %
Novembre	86,7 %
Décembre	84,7 %
<b>Moyenne</b>	<b>85,4 %</b>

Le taux moyen de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés au cours de l'année 2015 (85,4 %) étant supérieur à l'objectif de base (85 %) mais inférieur à l'objectif cible (90 %), ERDF n'a ni bénéficié de bonus ni supporté de pénalité.

**Taux d'index électricité relevés et auto-relevés semestriellement :**

<b>Calcul</b>	<i>Nombre de compteurs relevés ou auto-relevés semestriellement durant le mois M / Nombre de compteurs à relever semestriellement durant le mois M</i>
<b>Périmètre</b>	- Tous compteurs relevés ou auto-relevés - Compteurs électricité uniquement
<b>Suivi</b>	- Fréquence de calcul : mensuelle - Fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - Fréquence de publication : trimestrielle - Fréquence de calcul des incitations : annuelle
<b>Objectif</b>	- Objectif de base : 94,8 % par année calendaire - Objectif cible : 95,2 % par année calendaire
<b>Incitations</b>	- Malus : 40 000 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de base - Bonus : 40 000 € par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif cible - Versement au CRCP
<b>Date de mise en œuvre</b>	1 <sup>er</sup> janvier 2014

Au cours de l'année 2015, le taux mensuel d'index électricité relevés et auto-relevés semestriellement a été le suivant :

<b>Mois</b>	<b>Taux</b>
Janvier	95,0 %
Février	94,9 %
Mars	95,6 %
Avril	95,3 %
Mai	94,4 %
Juin	95,4 %
Juillet	95,2 %
Août	94,0 %
Septembre	94,9 %
Octobre	95,5 %
Novembre	95,3 %
Décembre	95,4 %
<b>Moyenne</b>	<b>95,1 %</b>

Le taux d'index électricité relevés et auto-relevés semestriellement au cours de l'année 2015 (95,1 %) étant supérieur à l'objectif de base (94,8 %) mais ne dépassant pas l'objectif cible (95,2 %), ERDF n'a ni bénéficié de bonus ni supporté de pénalité.

## Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre

<b>Calcul</b>	<i>Taux de respect du délai d'envoi à RTE des Bilans Globaux de Consommation des Responsables d'Equilibre déclarés actifs (avec sites) sur le réseau d'ERDF pour la semaine S-2 en semaine S</i>
<b>Périmètre</b>	<p>Courbes de mesure (CdM) suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CdM agrégée des consommations de sites à courbe de mesure télé-relevée</li> <li>- CdM agrégée des consommations des sites à index (profilée)</li> <li>- CdM agrégée des productions des sites à courbes de mesure télé-relevée</li> <li>- CdM agrégée des productions de sites à index (profilée)</li> </ul>
<b>Suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- Fréquence de transmission à la CRE : trimestrielle</li> <li>- Fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- Fréquence de calcul des incitations : annuelle à compter de l'entrée en vigueur des tarifs</li> </ul>
<b>Objectif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectif de base : 96 % par année calendaire</li> <li>- Objectif cible : 100 % par année calendaire</li> </ul>
<b>Incitations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonus : 50 000 € par année calendaire si la performance est de 100 %</li> <li>- Malus : 5 000 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de base</li> <li>- Versement au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre</b>	Mis en œuvre depuis le 1 <sup>er</sup> août 2009

Au cours de l'année 2015, le taux de respect mensuel du délai de transmission à RTE des courbes demi-horaires de chaque responsable d'équilibre a été le suivant :

Trimestre	Taux
1 <sup>er</sup> trimestre	100 %
2 <sup>ème</sup> trimestre	100 %
3 <sup>ème</sup> trimestre	100 %
4 <sup>ème</sup> trimestre	100 %
<b>Moyenne</b>	<b>100 %</b>

Le taux de respect du délai de transmission à RTE des courbes demi-horaires de chaque responsable d'équilibre au cours de l'année 2015 (100 %) étant égal à l'objectif cible (100 %), ERDF a bénéficié d'un bonus de 50 k€.

## Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires

<b>Calcul</b>	<p><math>(N1 + N2) / D</math> Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- N1 : nombre de réclamations, hors réclamations relatives à la qualité d'alimentation, clôturées dans le mois M dont le délai de réponse (date de clôture sous SGE) est inférieur ou égal à 15 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE</li> <li>- N2 : nombre de réclamations relatives à la qualité d'alimentation clôturées dans le mois M pour lesquelles une lettre d'attente ou une réponse consistante a été envoyée à une date inférieure ou égale à 15 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE</li> <li>- D : nombre de réclamations clôturées dans SGE durant le mois M</li> </ul>
<b>Périmètre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes réclamations envoyées directement par les utilisateurs ou via les fournisseurs dont la réponse doit être faite par le GRD, clôturées dans SGE</li> <li>- Tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral, saisie dans SGE</li> <li>- Toutes catégories d'utilisateurs</li> <li>- Réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas</li> </ul>

	d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD
<b>Suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- Fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- Fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- Fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
<b>Objectif</b>	Objectif de base : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 85 % du 1<sup>er</sup> janvier 2014 au 31 décembre 2014</li> <li>- 87 % du 1<sup>er</sup> janvier 2015 au 31 décembre 2015</li> <li>- 90 % du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au 31 décembre 2016</li> <li>- 95 % à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017</li> </ul>
<b>Incitations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Malus : 40 000 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de base</li> <li>- Versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre</b>	1 <sup>er</sup> janvier 2014

Au cours de l'année 2015, le taux mensuel de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires a été le suivant :

Mois	Taux
Janvier	95 %
Février	95 %
Mars	95 %
Avril	95 %
Mai	94 %
Juin	96 %
Juillet	95 %
Août	95 %
Septembre	96 %
Octobre	95 %
Novembre	94 %
Décembre	95 %
<b>Moyenne</b>	<b>95 %</b>

Le taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires au cours de l'année 2015 (95 %) étant supérieur à l'objectif de base (87 %), ERDF n'a pas supporté de pénalité.

#### Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires

<b>Calcul</b>	<i>Nombre de réclamations clôturées dans SGE durant le mois et dont le délai de réponse (date de clôture dans SGE) est supérieur ou égal à 30 jours calendaires après la date de dépôt dans SGE</i>
<b>Périmètre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes réclamations envoyées directement par les utilisateurs ou via les fournisseurs dont la réponse doit être faite par le GRD, clôturées dans SGE</li> <li>- Tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral, saisie dans SGE</li> <li>- Toutes catégories d'utilisateurs</li> <li>- Réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD</li> </ul>
<b>Suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- Fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- Fréquence de publication : trimestrielle</li> </ul>

<b>Objectif</b>	100% des réclamations reçues directement des utilisateurs ou <i>via</i> les fournisseurs, traitées dans les 30 jours calendaires
<b>Incitations</b>	- Malus : 30 € pour chaque réclamation non traitée dans les 30 jours - Versement au CRCP
<b>Date de mise en œuvre</b>	1 <sup>er</sup> janvier 2014

Au cours de l'année 2015, le nombre mensuel de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires a été le suivant :

<b>Mois</b>	<b>Réclamations</b>
Janvier	431
Février	322
Mars	413
Avril	364
Mai	359
Juin	362
Juillet	348
Août	256
Septembre	226
Octobre	220
Novembre	202
Décembre	250
<b>Cumul à fin T4</b>	<b>3753</b>

ERDF a supporté une pénalité de 113 k€ en faveur des utilisateurs du réseau.

#### Taux de disponibilité du portail fournisseur

<b>Calcul</b>	<i>Nombre d'heures de disponibilité (hors indisponibilités programmées) durant la semaine S / nombre d'heures d'ouverture du portail SGE (les heures d'ouverture sont de 7h à 19h du lundi au samedi sauf jours fériés) durant la semaine S</i>
<b>Périmètre</b>	- Portail SGE uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs - Causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non
<b>Suivi</b>	- Fréquence de calcul : hebdomadaire - Fréquence de transmission à la CRE : trimestrielle - Fréquence de publication : trimestrielle - Fréquence de calcul de l'incitation : hebdomadaire et annuelle (à compter de l'entrée en vigueur des tarifs)
<b>Objectif</b>	- Objectif de base : 96 % par semaine - Objectif cible : 99 % par année
<b>Incitations</b>	- Malus : 10 000 € par semaine en dessous de l'objectif de base - Bonus : 100 000 € par année par dixième de point au-dessus de l'objectif cible
<b>Date de mise en œuvre</b>	Déjà mis en œuvre depuis le 1 <sup>er</sup> août 2009

Au cours de l'année 2015, le taux hebdomadaire de disponibilité du portail fournisseur a été le suivant :

Semaine	Taux	Semaine	Taux	Semaine	Taux	Semaine	Taux
1	100,00%	14	98,54%	27	100,00%	40	100,00%
2	100,00%	15	100,00%	28	99,42%	41	97,40%
3	100,00%	16	100,00%	29	98,86%	42	98,98%
4	100,00%	17	100,00%	30	95,94%	43	99,56%
5	100,00%	18	99,33%	31	99,07%	44	100,00%
6	100,00%	19	100,00%	32	100,00%	45	100,00%
7	98,68%	20	100,00%	33	99,19%	46	100,00%
8	100,00%	21	100,00%	34	100,00%	47	100,00%
9	100,00%	22	98,66%	35	100,00%	48	100,00%
10	100,00%	23	99,44%	36	100,00%	49	100,00%
11	100,00%	24	100,00%	37	93,05%	50	100,00%
12	100,00%	25	100,00%	38	98,72%	51	100,00%
13	100,00%	26	100,00%	39	89,35%	52	100,00%
<b>Cumul</b>	<b>99,31 %</b>						

Le taux hebdomadaire de disponibilité du portail fournisseur au cours de l'année 2015 a été inférieur à trois reprises à l'objectif hebdomadaire de base (96%), ERDF a supporté une pénalité de 30 k€.

Le taux annuel de disponibilité du portail fournisseur au cours de l'année 2015 (99,31 %) ayant été supérieur à l'objectif annuel cible (99%), ERDF a bénéficié d'un bonus de 311 k€.

#### **Montant total des incitations financières portant sur la qualité de service à imputer au solde du CRCP d'ERDF**

Dans l'ensemble, ERDF bénéficie donc d'un bonus de 218 k€ (50 k€ - 113 k€ - 30 k€ + 311 k€).

## ANNEXE 2 : Grille tarifaire applicable au 1<sup>er</sup> août 2016

### Composante annuelle de gestion

Tableau 1

<b>a<sub>1</sub> (€/an)</b>	<b>Contrat d'accès au réseau conclu par l'utilisateur</b>	<b>Contrat d'accès au réseau conclu par le fournisseur</b>
HTA	724,68	69,84
BT > 36 kVA	349,44	56,04
BT ≤ 36 kVA	34,80	9,00

### Composante annuelle de comptage

Tableau 2.1

<b>Domaine de tension</b>	<b>Puissance (P)</b>	<b>Fréquence minimale de transmission</b>	<b>Composante annuelle de comptage (€/an)</b>
HTA	-	Mensuelle	520,32
BT	P > 36 kVA	Mensuelle	403,68
	18 kVA < P ≤ 36 kVA	Bimestrielle ou semestrielle*	23,04
	P ≤ 18 kVA	Bimestrielle ou semestrielle*	19,20

Tableau 2.2

<b>Domaine de tension</b>	<b>Puissance (P)</b>	<b>Fréquence minimale de transmission</b>	<b>Composante annuelle de comptage (€/an)</b>
HTA	-	Mensuelle	157,32
BT	P > 36 kVA	Mensuelle	144,00
	18 kVA < P ≤ 36 kVA	Semestrielle	9,12
	P ≤ 18 kVA	Semestrielle	9,12

## Composante annuelle des injections

Tableau 3

Domaine de tension	c €/MWh
HTA	0
BT	0

## Composante annuelle des soutirages

### Tarifs pour le domaine de tension HTA

Sans différenciation temporelle

Tableau 4

Domaine de tension	a <sub>2</sub> (€/kW/an)	b (€/kW/an)	c
HTA	21,84	87,35	0,690

Avec différenciation temporelle à 5 classes

Tableau 5.1

a <sub>2</sub> (€/kW/an)	9,36
--------------------------	------

Tableau 5.2

	Heures de pointe (i = 1)	Heures pleines d'hiver (i = 2)	Heures creuses d'hiver (i = 3)	Heures pleines d'été (i = 4)	Heures creuses d'été (i = 5)
<b>Coefficient pondérateur de l'énergie (c€/kWh)</b>	d <sub>1</sub> = 3,02	d <sub>2</sub> = 2,60	d <sub>3</sub> = 1,56	d <sub>4</sub> = 1,32	d <sub>5</sub> = 0,88
<b>Coefficient pondérateur de puissance</b>	k <sub>1</sub> = 100 %	k <sub>2</sub> = 92 %	k <sub>3</sub> = 55 %	k <sub>4</sub> = 40 %	k <sub>5</sub> = 12 %

Avec différenciation temporelle à 8 classes

Tableau 6.1

a <sub>2</sub> (€/kW/an)	9,36
--------------------------	------

Tableau 6.2

	Heures de pointe (i = 1)	Heures pleines d'hiver (i = 2)	Heures pleines mars et novembre (i = 3)	Heures creuses d'hiver (i = 4)	Heures creuses mars et novembre (i = 5)	Heures pleines d'été (i = 6)	Heures creuses d'été (i = 7)	Juillet-Août (i = 8)
<b>Coefficient pondérateur de l'énergie (c€/kWh)</b>	$d_1 = 3,04$	$d_2 = 2,76$	$d_3 = 2,28$	$d_4 = 1,61$	$d_5 = 1,23$	$d_6 = 1,39$	$d_7 = 0,87$	$d_8 = 1,09$
<b>Coefficient pondérateur de puissance</b>	$k_1 = 100 \%$	$k_2 = 93 \%$	$k_3 = 72 \%$	$k_4 = 56 \%$	$k_5 = 46 \%$	$k_6 = 40 \%$	$k_7 = 21 \%$	$k_8 = 10 \%$

### Tarifs pour le domaine de tension BT > 36 kVA

#### Longue utilisation

Tableau 7.1

<b><math>a_2</math> (€/kVA/an)</b>	21,24
------------------------------------	-------

Tableau 7.2

	Heures de pointe (i = 1)	Heures pleines d'hiver (i = 2)	Heures creuses d'hiver (i = 3)	Heures pleines d'été (i = 4)	Heures creuses d'été (i = 5)
<b>Coefficient pondérateur de l'énergie (c€/kWh)</b>	$d_1 = 3,62$	$d_2 = 3,62$	$d_3 = 2,51$	$d_4 = 1,94$	$d_5 = 1,50$
<b>Coefficient pondérateur de puissance</b>	$k_1 = 100 \%$	$k_2 = 95 \%$	$k_3 = 49 \%$	$k_4 = 31 \%$	$k_5 = 8 \%$

#### Moyenne utilisation

Tableau 8.1

<b><math>a_2</math> (€/kVA/an)</b>	12,00
------------------------------------	-------

Tableau 8.2

	Heures pleines d'hiver (i = 1)	Heures creuses d'hiver (i = 2)	Heures pleines d'été (i = 3)	Heures creuses d'été (i = 4)
<b>Coefficient pondérateur de l'énergie (c€/kWh)</b>	$d_1 = 4,28$	$d_2 = 3,11$	$d_3 = 2,21$	$d_4 = 1,65$

## Tarifs pour le domaine de tension BT ≤ 36 kVA

### Courte utilisation

Tableau 9

Puissance souscrite (P)	a <sub>2</sub> (€/kVA/an)	d <sub>1</sub> (c€/kWh)
P ≤ 9 kVA	3,60	3,50
9 kVA < P ≤ 18 kVA	6,48	3,25
18 kVA < P	12,96	2,61

### Moyenne utilisation avec différenciation temporelle

Tableau 10

Puissance souscrite (P)	a <sub>2</sub> (€/kVA/an)	d <sub>1</sub> Heures pleines (c€/kWh)	d <sub>2</sub> Heures creuses (c€/kWh)
P ≤ 9 kVA	4,32	3,95	2,45
9 kVA < P ≤ 18 kVA	7,32	3,53	2,19
18 kVA < P	13,92	2,96	1,85

### Longue utilisation

Tableau 11

	a <sub>2</sub> (€/kVA/an)	d <sub>1</sub> (c€/kWh)
Longue utilisation	57,36	1,35

## Composante annuelle des alimentations complémentaires et de secours

### Alimentations complémentaires

Tableau 12

Domaine de tension	Cellules (€/cellule/an)	Liaisons (€/km/an)
HTA	3 151,32	Liaisons aériennes : 859,64 Liaisons souterraines : 1 289,46

### Alimentations de secours

Tableau 13

Domaine de tension de l'alimentation	€/kW/an ou €/kVA/an
HTA	6,15
BT	6,41

Tableau 14

Domaine de tension de l'alimentation principale	Domaine de tension de l'alimentation de secours	Prime fixe (€/kW/an)	Part énergie (c€/kWh)	$\alpha$ (c€/kW)
HTB 2	HTA	7,98	1,72	64,06
HTB 1	HTA	2,77	1,72	22,74
HTA	BT	-	-	-

### Composante de regroupement

Tableau 15

Domaine de tension	k (€/kW/km/an)
HTA	Liaisons aériennes : 0,48 Liaisons souterraines : 0,69

### Composante annuelle d'utilisation des ouvrages de transformation

Tableau 16

Domaine de tension du point de connexion	Domaine de tension de la tarification appliquée	k (€/kW/an)
BT	HTA	7,98

### Composante annuelle de dépassements ponctuels programmés

Tableau 17

Domaine de tension	k (c€/kW)
HTA	0,374

### Composante annuelle de l'énergie réactive

#### Flux de soutirage

Tableau 18

Domaine de tension	Rapport $tg \varphi_{max}$	c€/kvar.h
HTA	0,4	1,84
BT > 36 kVA	0,4	1,93

## **Flux d'injection**

Tableau 19

<b>Domaine de tension</b>	<b>c€/kvar.h</b>
HTA	1,84
BT > 36 kVA	1,93

Tableau 20

<b>Domaine de tension</b>	<b>c€/kvar.h</b>
HTA	1,84

## **Dispositions spécifiques relatives à la composante annuelle de l'énergie réactive entre deux gestionnaires de réseaux publics d'électricité**

Tableau 21

<b>Domaine de tension</b>	<b>c€/kvar.h</b>
HTA	1,84