



## DELIBERATION N° 2019-301

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 19 décembre 2019 portant décision de modification de la délibération du 22 mars 2018 sur les niveaux de dotation au titre du fonds de péréquation de l'électricité (FPE) pour EDF SEI au titre des années 2018 à 2021 et sur le cadre de régulation associé

Participaient à la séance : Catherine EDWIGE, Jean-Laurent LASTELLE et Ivan FAUCHEUX, commissaires.

Les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dits « TURPE HTA-BT » s'appliquent aux utilisateurs raccordés aux réseaux de distribution en haute tension A (HTA) et en basse tension (BT). Le TURPE 5 bis HTA-BT<sup>1</sup> est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2018, pour une durée d'environ 3 ans. Le TURPE 5 HTB, qui s'applique aux utilisateurs raccordés en haute et très haute tension est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2017, en application de la délibération du 17 novembre 2016, pour une durée d'environ 4 ans.

Le TURPE HTA-BT, qui s'applique à l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) d'électricité, est déterminé à partir du niveau prévisionnel de charges supportées par Enedis, dans la mesure où ces coûts correspondent à ceux d'un gestionnaire de réseau efficace, ainsi que des prévisions concernant le nombre de consommateurs raccordés aux réseaux d'Enedis, leur consommation et leur puissance souscrite.

### Cadre réglementaire relatif au fonds de péréquation de l'électricité (FPE)

Ce tarif ne permettant pas toujours la prise en compte des spécificités de certaines concessions de distribution publique d'électricité, le fonds de péréquation de l'électricité (FPE) a pour objet de compenser l'hétérogénéité des conditions d'exploitation de ces réseaux.

Les dispositions de l'article L.121-29 du code de l'énergie, prévoient ainsi qu' « *il est procédé à une péréquation des charges de distribution d'électricité en vue de répartir entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution d'électricité les charges résultant de leur mission d'exploitation des réseaux publics mentionnée à l'article L.121-4.* »

Cet article prévoit la possibilité d'intégrer dans le mécanisme de péréquation des charges liées à la gestion des réseaux dans les zones non interconnectées (ZNI).

Les montants à percevoir ou à verser au titre de cette péréquation sont déterminés, de manière forfaitaire, à partir d'une formule de péréquation fixée par décret en Conseil d'Etat.

Toutefois, dans l'hypothèse où cette formule normative de péréquation ne permettrait pas une prise en compte de la réalité des coûts d'exploitation exposés, l'article L.121-29 du code de l'énergie a introduit la possibilité pour les GRD d'électricité desservant plus de 100 000 clients et ceux qui interviennent dans les zones non interconnectées au réseau métropolitain continental d'opter pour un mécanisme de péréquation s'appuyant sur l'analyse comptable de leurs charges.

Cet article dispose ainsi que « *les gestionnaires de réseaux publics de distribution d'électricité qui [...] interviennent dans les zones non interconnectées au réseau métropolitain continental peuvent [...] opter pour une péréquation de leurs coûts d'exploitation, établie à partir de l'analyse de leurs comptes et qui tient compte des particularités physiques de leurs réseaux ainsi que de leurs performances d'exploitation.* »

<sup>1</sup> Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 28 juin 2018 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT

Ce même article dispose que, dans ce cas, « *la Commission de régulation de l'énergie procède à l'analyse des comptes pour déterminer les montants à percevoir* ».

EDF SEI a formalisé, à l'occasion de la transmission de son dossier de demande de dotation au titre du FPE à la CRE le 31 mars 2017, son souhait d'opter pour une péréquation établie à partir de l'analyse de ses comptes au titre de la période 2018-2021.

L'article R.121-60 du code de l'énergie dispose par ailleurs que cette demande engage le GRD demandeur jusqu'à la dernière année de la période tarifaire en cours au moment de la demande. Cette disposition permet ainsi la mise en place d'un cadre de régulation incitative pluriannuel sur la période 2018-2021.

Par sa délibération du 22 mars 2018<sup>2</sup> la CRE a fixé le niveau de dotation d'EDF SEI pour les années 2018-2021 ainsi que le cadre de régulation associé. Ce cadre de régulation s'articule autour de plusieurs éléments, notamment :

- une régulation incitative des charges d'exploitation et des dépenses d'investissement ;
- une régulation incitative de la qualité de service et de la continuité d'alimentation ;
- une régulation incitative des pertes ;
- une régulation incitative de la R&D ;

S'agissant de la régulation de la qualité de service et de la continuité d'alimentation, la délibération du 22 mars 2018 prévoit la possibilité « *d'une part, d'ajouter ou de supprimer des indicateurs en cours de période et, d'autre part, de décider de mettre en œuvre ou de supprimer des incitations financières sur des indicateurs existants si cela s'avérait nécessaire* ». Cette même délibération dispose que « *la CRE se réserve la possibilité de modifier annuellement les autres indicateurs qui ont été récemment mis en place ou qui pourraient être sujets à de fortes variations en termes de définition, de niveaux d'objectifs et d'incitations financières* ».

### **Objet de la délibération**

Dans la délibération de mise à jour annuelle de la dotation d'EDF SEI<sup>3</sup> du 24 juillet 2019, la CRE a fait le bilan des résultats de la régulation incitative de la qualité de service d'EDF SEI pour l'année 2018. Au regard des résultats d'EDF SEI la CRE avait annoncé s'interroger sur l'opportunité de modifier certains objectifs de qualité de service fixés à EDF SEI à compter de l'année 2020.

La CRE a présenté ses propositions de modifications des indicateurs et des objectifs de qualité de service appliqué à EDF SEI dans sa consultation publique du 17 octobre 2019<sup>4</sup>.

Afin de tenir compte des performances réalisées par EDF SEI sur ses indicateurs de qualité de service et de continuité d'alimentation, la présente délibération a pour objet de modifier certains indicateurs et objectifs associés aux mécanismes de régulation incitative appliqués à EDF SEI tels que fixés par la CRE dans la délibération du 22 mars 2018. Ces nouveaux indicateurs et objectifs s'appliqueront pour les années 2020 et 2021.

<sup>2</sup> Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 22 mars 2018 portant décision sur les niveaux de dotation au titre du fonds de péréquation de l'électricité (FPE) pour EDF SEI au titre des années 2018 à 2021 et sur le cadre de régulation associé

<sup>3</sup> Délibération de la CRE n° 2019-191 du 24 juillet 2019 portant décision sur l'évolution de la dotation 2019 pour EDF SEI au titre du fonds de péréquation de l'électricité (FPE)

<sup>4</sup> Consultation publique n° 2019-018 du 17 octobre 2019 relative à la qualité de service et aux actions des gestionnaires de réseaux en faveur de l'innovation pour le secteur de l'électricité

## **1. BILAN DE LA REGULATION INCITATIVE D'EDF SEI EN 2018**

### **1.1 Régulation incitative de la qualité de service**

La délibération du 22 mars 2018 a introduit cinq incitations financières sur des indicateurs de qualité de service, en fixant pour chaque indicateur un unique objectif de référence fondé sur la performance moyenne d'EDF SEI sur les années précédentes, en-dessous duquel l'opérateur verse une pénalité et au-dessus duquel il perçoit un bonus. La définition de cet objectif permet de s'assurer que l'opérateur est incité à maintenir un bon niveau de performance. En complément, des valeurs plafond et plancher correspondant aux valeurs maximales et minimales du montant de l'incitation financière pour chacun de ces indicateurs ont été fixées, en cohérence avec l'historique de chaque indicateur et en s'assurant que ces seuils correspondent à des situations exceptionnelles, qui justifient l'interruption du mécanisme de régulation incitative.

Les cinq indicateurs incités introduit par la délibération du 22 mars 2018 sont les suivants :

- le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires ;
- le nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires ;
- le taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA ;
- le taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé ;
- le taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements.

Les objectifs fixés pour l'année 2018 ainsi que les résultats d'EDF SEI sont présentés dans le tableau ci-dessous :

<b>Indicateurs</b>	<b>Résultats d'EDF SEI</b>	<b>Objectif de référence</b>
Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires	87 %	68 %
Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires*	1231 réclamations	0
Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	95 %	94,4 %
Taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé	-	-
<i>Consommateurs BT ≤ 36 kVA</i>	96,6 %	90 %
<i>Consommateurs BT &gt; 36 kVA, collectif BT et HTA</i>	76,3 %	74 %
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements	-	-
<i>Consommateurs BT ≤ 36 kVA</i>	97,6 %	79 %
<i>Consommateurs BT &gt; 36 kVA, collectif BT et HTA</i>	82,5 %	49 %

L'amplitude des écarts observés entre les objectifs fixés par la CRE et les résultats d'EDF SEI en 2018 conduit la CRE à revoir les modalités d'incitation de deux indicateurs :

- le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires ;
- le taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements.

### **1.2 Régulation incitative de la continuité d'alimentation**

En outre, la délibération du 22 mars 2018 a introduit 3 indicateurs, incités financièrement, de suivi de la continuité l'alimentation :

- la durée moyenne de coupure en BT (critère B) ;

- la durée moyenne de coupure en HTA (critère M) ;
- la fréquence moyenne de coupure en BT (critère F-BT).

Les objectifs fixés pour l'année 2018 ainsi que les résultats d'EDF SEI sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Indicateurs	Résultats d'EDF SEI	Objectif de référence
Durée moyenne de coupure en BT (critère B)	236,1 minutes	329 minutes
Durée moyenne de coupure en HTA (critère M)	175,9 minutes	166 minutes
Fréquence moyenne de coupure en BT (critère F-BT)	4,2 coupures	5,59 coupures

L'amplitude de l'écart observé entre l'objectif fixé par la CRE et le résultat d'EDF SEI en 2018 conduit la CRE à revoir les modalités d'incitation de l'indicateur « durée moyenne de coupure en BT (critère B) ».

## 2. CONSULTATION PUBLIQUE

La CRE a organisé une consultation publique qui s'est déroulée du 17 octobre 2019 au 2 décembre 2019, cette consultation publique portait sur l'ensemble du mécanisme de régulation applicable au secteur de l'électricité. Deux questions portaient spécifiquement sur les évolutions de la régulation incitative d'EDF SEI pour la période 2020-2021.

Dans cette consultation publique, la CRE a présenté les résultats de la régulation incitative d'EDF SEI pour l'année 2018, et au regard de ces résultats, a présenté les évolutions envisagées de la régulation incitative :

- la modification des objectifs fixés à EDF SEI pour les indicateurs identifiés ;
- la modification des modalités de calcul des événements exceptionnels, entrant en compte dans le calcul du critère B et du critère M d'EDF SEI ;
- l'adaptation des objectifs du critère B pour prendre en compte ces nouvelles modalités de calcul ;
- la modification des modalités de calcul des pénalités associées au critère B d'EDF SEI.

Sur les 31 contributions, 14 ont répondu aux questions relatives à la régulation incitative de la qualité de service d'EDF SEI. Ces réponses, le cas échéant dans leur version non confidentielle, sont publiées en même temps que la présente délibération.

Les réponses des acteurs ont été majoritairement favorables aux propositions faites par la CRE. La CRE retient donc les orientations présentées dans la consultation publique.

## 3. MODIFICATION DE LA REGULATION INCITATIVE D'EDF SEI POUR LES ANNEES 2020 ET 2021

### 3.1 Régulation incitative de la qualité de service

Au regard des performances d'EDF SEI en 2018, la CRE modifie les objectifs initialement fixés à EDF SEI pour 2020 et 2021 sur les deux indicateurs suivants :

- le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires ;
- le taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements.

Les nouveaux objectifs sont fixés en cohérence avec les résultats atteints par EDF SEI en 2018 (cf. 1.1) et en tenant compte des niveaux appliqués à Enedis en fin de période TURPE5 pour des indicateurs similaires. Les modifications des objectifs sont synthétisées dans le tableau ci-dessous :

Indicateurs	Années	Objectifs fixés dans la délibération du 22 mars 2018	Nouveaux objectifs fixés par la CRE pour les années 2020-2021
Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires	2020	78 %	90 %
	2021	83 %	93 %
Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements		-	-
Consommateurs BT ≤ 36 kVA	2020	86 %	90 %
	2021	90 %	90 %
Consommateurs BT > 36 kVA, collectif BT et HTA	2020	76 %	85 %
	2021	90 %	90 %

Les définitions de l'ensemble des indicateurs de qualité de service, suivis et incités financièrement, d'EDF SEI sont détaillées en annexe 1.

### **3.2 Régulation incitative de la continuité d'alimentation**

Au regard du résultat d'EDF SEI sur l'indicateur « durée moyenne de coupure en BT (critère B) » en 2018 (cf. 1.1), la CRE modifie l'objectif fixé à EDF SEI pour les années 2020 et 2021.

Dans le même temps, la CRE modifie la définition de certains éléments du calcul du critère B d'EDF SEI. Les coupures comptabilisées dans le calcul du critère B d'EDF SEI excluent les coupures dues aux événements exceptionnels, en particulier les événements climatiques exceptionnels. La définition utilisée pour caractériser ces événements dans la délibération du 22 mars 2018 est la suivante : « *les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle, au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5 % pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finals alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité. Dans les zones insulaires non interconnectées aux réseaux électriques continentaux ayant moins de 100 000 clients, le seuil de 100 000 clients susmentionné est abaissé à la moitié du nombre de clients raccordés dans la zone concernée* ».

Cette définition est la même que celle utilisée pour Enedis et les ELD métropolitaines. Cependant, elle n'est pas adaptée à la zone de desserte d'EDF SEI. En particulier pour des zones telles que la Guadeloupe (~200 000 clients), la Martinique (~200 000 clients), la Corse (~250 000 clients) et la Réunion (~380 000 clients), ce seuil de 100 000 clients, représentant entre 26 % et 50 % des clients de ces territoires, est trop élevé.

La CRE définit donc, pour le calcul du critère B d'EDF SEI, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020, les événements exceptionnels de la manière suivante : « *les événements climatiques de type cyclonique, tempête tropicale, aléa climatique, etc. pourront être classés en incidents exceptionnels si les deux critères suivants sont simultanément vérifiés : alerte météo formalisée par la Préfecture (mise en alerte orange ou rouge) et plus de 25 % du nombre total de clients du département impactés* ».

Lors de la délibération du 22 mars 2018, l'objectif fixé à EDF SEI pour le critère B a été calculé comme la moyenne des résultats d'EDF SEI des 3 dernières années. En cohérence avec la délibération du 22 mars 2018, la CRE reconduit cette méthode de calcul pour définir l'objectif d'EDF SEI sur la période 2020-2021.

	2016	2017	2018	Valeur de référence sur la période 2020-2021
Durée moyenne de coupure des clients BT (critère B)	225,3 min	198,1 min	237,1 min	<b>220,2 min</b>

Les résultats 2018 ont montré que la force des incitations fixées dans la délibération du 22 mars 2018, de 173 k€/minutes d'écart, conduit à atteindre trop rapidement le plafond d'incitation de  $\pm 3,5$  M€. Ainsi la CRE modifie les incitations financières associées à cet indicateur :

	Critère B
Force de l'incitation sur la période 2018-2021	87 k€/min

Les définitions de l'ensemble des indicateurs de suivi de la continuité d'alimentation d'EDF SEI incités financièrement sont détaillées en annexe 2.

**DECISION**

En application des articles L.121-29 et R. 121-60 du code de l'énergie, la CRE, par sa délibération du 22 mars 2018, a fixé le niveau de dotation d'EDF SEI pour les années 2018-2021 ainsi que le cadre de régulation associé.

Cette délibération prévoit la possibilité « *d'une part, d'ajouter ou de supprimer des indicateurs en cours de période et, d'autre part, de décider de mettre en œuvre ou de supprimer des incitations financières sur des indicateurs existants si cela s'avérait nécessaire* ». Cette même délibération dispose que « *la CRE se réserve la possibilité de modifier annuellement les autres indicateurs qui ont été récemment mis en place ou qui pourraient être sujets à de fortes variations en termes de définition, de niveaux d'objectifs et d'incitations financières* ».

La présente délibération modifie la délibération de la CRE du 22 mars 2018 portant décision sur les niveaux de dotation au titre du fonds de péréquation de l'électricité (FPE) pour EDF SEI au titre des années 2018 à 2021 et sur le cadre de régulation associé.

Afin de tenir compte des performances réalisées par EDF SEI sur ses indicateurs de qualité de service et de continuité d'alimentation en 2018, la présente délibération modifie les objectifs de deux indicateurs suivants :

- le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires ;
- le taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements ;

En outre, la présente délibération modifie la définition d'un événement exceptionnel, dans les modalités de calcul de l'indicateur portant sur la durée moyenne de coupure en BT, pour la rendre cohérente avec la dimension des territoires couverts par EDF SEI, et modifie en conséquence le niveau d'objectifs du critère B et la force de l'incitation associée.

La présente délibération sera :

- transmise à la ministre de la Transition écologique et solidaire, à la ministre des Outre-mer ainsi qu'à Enedis ;
- publiée au *Journal officiel de la République française* ainsi que sur le site de la CRE ;
- notifiée à EDF SEI.

Délibéré à Paris, le 19 décembre 2019.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

Un Commissaire,

Catherine EDWIGE

**ANNEXE 1 : INDICATEURS RELATIFS À LA QUALITÉ DE SERVICE**

Les dispositions de la présente annexe ne s’opposent pas à la transmission par EDF SEI à la CRE d’autres indicateurs qui ne seraient pas explicitement indiqués ci-après. En outre, ces dispositions ne s’opposent pas à la transmission aux acteurs du marché d’indicateurs relatifs à la qualité de service.

Pour les indicateurs correspondants à des taux, la CRE demande à EDF SEI de lui transmettre dans ses envois le détail du calcul (numérateur et dénominateur).

1. Indicateurs incités financièrement

**(a) Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires**

Les objectifs de cet indicateur sont modifiés par la présente délibération.

<b>Calcul</b>	<u>Nombre de réclamations clôturées dans le trimestre et dont la date de réponse est inférieure ou égale à 15 jours calendaires après la date de réception de la réclamation par EDF SEI / Nombre de réclamations clôturées durant le trimestre</u>
<b>Périmètre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes réclamations envoyées directement par les utilisateurs dont la réponse doit être faite par le GRD</li> <li>- Tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral</li> <li>- Toutes catégories d'utilisateurs</li> <li>- Réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante », et non pas un simple accusé de réception, a été envoyée par EDF SEI</li> </ul>
<b>Suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- Fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- Fréquence de publication : annuelle</li> <li>- Fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
<b>Objectif</b>	<p><u>Objectifs envisagés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 90 % du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020 ;</li> <li>- 93 % du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021.</li> </ul>
<b>Incitations</b>	<p><u>Incitations envisagées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pénalités : 1000 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l’objectif de référence</li> <li>- Bonus : 1000 € par année calendaire par dixième de point au-dessus de l’objectif de référence</li> <li>- Valeur plancher des incitations : ± 320 k€</li> <li>- Versement au travers du CRCP</li> </ul>

**(b) Nombre de réclamations traitées dans un délai supérieur à 30 jours calendaires**

Cet indicateur n’est pas modifié par la présente délibération.

<b>Calcul</b>	<u>Nombre de réclamations clôturées durant le trimestre et dont le délai de réponse est supérieur ou égal à 30 jours calendaires après la date de réception de la réclamation par EDF SEI</u>
<b>Périmètre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes réclamations envoyées directement par les utilisateurs dont la réponse doit être faite par le GRD</li> <li>- Tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral</li> <li>- Toutes catégories d'utilisateurs</li> <li>- Réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante », et non pas un simple accusé de réception, a été envoyée par EDF SEI</li> </ul>
<b>Suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- Fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- Fréquence de publication : annuelle</li> <li>- Fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
<b>Objectif</b>	<p><u>Objectif envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 % des réclamations reçues directement des utilisateurs ou via le fournisseur, traitées dans les 30 jours calendaires</li> </ul>
<b>Incitations</b>	<p><u>Incitations envisagées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pénalités : 30 € pour chaque réclamation non traitée dans les 30 jours.</li> <li>- Valeur plancher des incitations : - 57 k€</li> <li>- Versement au travers du CRCP</li> </ul>



**(c) Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA**

Cet indicateur n'est pas modifié par la présente délibération.

<b>Calcul</b>	<u>(Nombre de compteurs à relever – nombre des compteurs avec deux absences à la relève ou plus) / Nombre des compteurs à relever durant le trimestre</u>
<b>Périmètre</b>	- Tous compteurs relevés ou auto-relevés (injection et soutirage) y compris les compteurs évolués relevés mensuellement
<b>Suivi</b>	- Fréquence de calcul : trimestrielle - Fréquence de remontée à la CRE : annuelle - Fréquence de publication : annuelle - Fréquence de calcul des incitations : annuelle
<b>Objectif</b>	<u>Objectifs envisagés :</u> - 96 % du 1 <sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020 ; - 97 % du 1 <sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021.
<b>Incitations</b>	<u>Incitations envisagées :</u> - Pénalités : 5500 € par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de référence - Bonus : 5500 € par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif de référence - Valeur plancher des incitations : ± 308 k€ - Versement au travers du CRCP

**(d) Taux de respect de l'envoi de proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé**

Cet indicateur n'est pas modifié par la présente délibération.

<b>Calcul</b>	<u>Nombre de propositions de raccordement envoyées dans le délai maximum résultant de la qualification de la demande (en conformité avec les procédures de traitement des demandes de raccordement) ou dans le délai demandé par le client durant le trimestre / Nombre de propositions de raccordement émises durant le trimestre</u>
<b>Périmètre</b>	- Tous compteurs relevés ou auto-relevés (injection et soutirage) y compris les compteurs évolués relevés mensuellement
<b>Suivi</b>	- Fréquence de calcul : trimestrielle - Fréquence de remontée à la CRE : annuelle - Fréquence de publication : annuelle - Fréquence de calcul des incitations : annuelle
<b>Objectif</b>	<u>Objectif envisagés de référence pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA :</u> - du 1 <sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020 : 90 % - du 1 <sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021 : 90 % <u>Objectif envisagés pour les utilisateurs BT &gt; 36 kVA, collectifs en BT et HTA :</u> - du 1 <sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020 : 85 % - du 1 <sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021 : 90 %
<b>Incitations</b>	<u>Incitations envisagées pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA</u> - Pénalités : (121 € x 0,1 % x V) par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des propositions de raccordement envoyées pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA au cours de l'année - Bonus : (121 € x 0,1 % x V) par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des propositions de raccordements envoyées pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA au cours de l'année  <u>Incitations envisagées pour les utilisateurs BT &gt; 36 kVA, collectifs en BT et HTA</u> - Pénalités : (363 € x 0,1 % x V) par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des propositions de raccordements envoyées pour les utilisateurs BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA au cours de l'année - Bonus : (363 € x 0,1 % x V) par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des propositions de raccordements envoyées pour les utilisateurs BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA au cours de l'année  - Valeur plancher des incitations : ± 203 k€

	- Versement au travers du CRCP
--	--------------------------------

**(e) Taux de respect de la date convenue de mise à disposition des raccordements**

Les objectifs de cet indicateur sont modifiés par la présente délibération.

<b>Calcul</b>	<u>Nombre de raccordements mis à disposition à la date convenue avec l'utilisateur / Nombre de raccordements mis à disposition durant le trimestre</u>
<b>Périmètre</b>	- Tous les raccordements en soutirage et en injection
<b>Suivi</b>	- Fréquence de calcul : trimestrielle - Fréquence de remontée à la CRE : annuelle - Fréquence de publication : annuelle - Fréquence de calcul des incitations : annuelle
<b>Objectif</b>	<u>Objectif envisagés de référence pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA :</u> - du 1 <sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020 : 90 % - du 1 <sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021 : 90 % <u>Objectif envisagés pour les utilisateurs BT &gt; 36 kVA, collectifs en BT et HTA :</u> - du 1 <sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020 : 85 % - du 1 <sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021 : 90 %
<b>Incitations</b>	<u>Incitations envisagées pour les utilisateurs BT ≤ 36 kVA</u> - Pénalités : (182 € x 0,1 % x V) par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des raccordements BT ≤ 36 kVA au cours de l'année - Bonus : (182 € x 0,1 % x V) par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des raccordements BT ≤ 36 kVA au cours de l'année  <u>Incitations envisagées pour les utilisateurs BT &gt; 36 kVA, collectifs en BT et HTA</u> - Pénalités : (545€ x 0,1 % x V) par année calendaire par dixième de point en-dessous de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des raccordements BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA au cours de l'année - Bonus : (545€ x 0,1 % x V) par année calendaire par dixième de point au-dessus de l'objectif de référence où V correspond à la volumétrie des raccordements BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA au cours de l'année  - Valeur plancher des incitations : ± 427 k€ - Versement au travers du CRCP

2. Indicateurs faisant l'objet d'un suivi

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Fréquence de calcul	Date de mise en œuvre
Rendez-vous replanifiés à l'initiative d'EDF SEI	Nombre de rendez-vous replanifiés par EDF SEI (hors replanifications dans le délai catalogue) par catégorie d'utilisateurs	Trimestrielle	2019
Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	Nombre de réclamations dont la date de réponse est inférieure ou égale à 5 jours calendaires après la date de réception de la réclamation par EDF SEI / Nombre de réclamations clôturées durant le trimestre	Trimestrielle	2019
Taux d'accessibilité téléphonique des accueils client et dépannage.	Nombre d'appels téléphoniques pris durant le trimestre / Nombre d'appels reçus durant le trimestre	Trimestrielle	2019

## ANNEXE 2 : RÉGULATION INCITATIVE DE LA CONTINUITÉ D'ALIMENTATION

Les dispositions de la présente annexe ne s'opposent pas à la transmission à la CRE par EDF SEI d'autres indicateurs qui ne seraient pas explicitement indiqués ci-après. En outre, ces dispositions ne s'opposent pas à la transmission aux acteurs concernés et en particulier aux utilisateurs et aux autorités concédantes d'indicateurs relatifs à la qualité des réseaux publics de distribution d'électricité.

### 1. Evénements exceptionnels

Dans le cadre de la régulation incitative de la continuité d'alimentation, sont considérés comme des événements exceptionnels :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats, atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels que les incendies, explosions, chutes d'avion ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 modifiée ;
- l'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production raccordées au réseau public de transport, dès lors que la puissance indisponible est supérieure à ce que prévoit l'application des règles de sûreté mentionnées à l'article 28 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport d'électricité (annexé au décret n° 2006-1731 du 23 décembre 2006) ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du gestionnaire de réseau public d'électricité ;
- les événements climatiques de type cyclonique, tempête tropicale, aléa climatique, etc. pourront être classés en incidents exceptionnels si les deux critères suivants sont simultanément vérifiés : alerte météo formalisée par la Préfecture (mise en alerte orange ou rouge) et plus de 25 % du nombre total de clients du département impactés.

### 2. Continuité d'alimentation

Cette partie de l'annexe détaille les indicateurs de suivi de la continuité d'alimentation d'EDF SEI ainsi que les incitations financières correspondantes.

#### 2.1. Indicateurs de suivi de la continuité d'alimentation d'EDF SEI donnant lieu à incitation financière

##### 2.1.1. Durée moyenne de coupure en BT (critère B)

Les objectifs de cet indicateur sont modifiés par la présente délibération.

<b>Calcul</b>	<p>La durée moyenne de coupure de l'année N en BT (<math>DMC_N^{BT}</math>), également appelée critère B, est définie comme le ratio (i) de la durée de coupures longues (supérieures à 3 minutes) des installations de consommation raccordées en BT par (ii) le nombre total d'installations de consommation raccordées en BT au 31 décembre de l'année N.</p> $DMC_N^{BT} = \frac{\sum_{\text{Année N}} \text{Durées de coupures longues}^5 \text{ des installations de consommation raccordées en BT}}{\text{Nombre total d'installations de consommation raccordées en BT au 31 décembre de l'année N}}$
<b>Périmètre</b>	- $DMC_N^{BT}$ est déterminée hors incidents consécutifs aux événements exceptionnels et hors causes liées à la production d'électricité.
<b>Suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- Fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- Fréquence de publication : annuelle</li> <li>- Fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
<b>Objectif</b>	- Objectif de référence ( $DMC_{Nref}^{BT}$ ) : du 1 <sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2021 : 220,2 minutes
<b>Incitations</b>	- Bonus (ou pénalité pour des valeurs négatives) = 87 k€/minute × ( $DMC_{Nref}^{BT} - DMC_N^{BT}$ )

<sup>5</sup> Les coupures longues sont les coupures supérieures à trois minutes.

	- Versement au travers du CRCP
<b>Date de mise en œuvre</b>	1 <sup>er</sup> janvier 2018

**1.1.1. Durée moyenne de coupure en HTA (critère M)**

Les objectifs de cet indicateur sont modifiés par la présente délibération.

<b>Calcul</b>	<p>La durée moyenne de coupure de l'année N en HTA (<math>DMC_N^{HTA}</math>), également appelée critère M, est définie comme le temps moyen de coupures longues (supérieures à 3 minutes) des clients HTA pondéré par la puissance souscrite de ces mêmes clients au 31 décembre de l'année N.</p> $DMC_N^{HTA} = \frac{\sum_{\text{Année N}} \text{Durées de coupures longues}^6 \text{ des installations de consommation raccordées en HTA pondérées par leur puissance souscrite}}{\text{Puissance souscrite cumulée des installations de consommation raccordées en HTA au 31 décembre de l'année N}}$
<b>Périmètre</b>	- $DMC_N^{HTA}$ est déterminée hors incidents consécutifs aux événements exceptionnels et hors causes liées à la production d'électricité.
<b>Suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- Fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- Fréquence de publication : annuelle</li> <li>- Fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
<b>Objectif</b>	- Objectif de référence ( $DMC_{Nref}^{HTA}$ ) : du 1 <sup>er</sup> janvier 2017 au 31 décembre 2021 : 166 minutes
<b>Incitations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonus (ou pénalité pour des valeurs négatives) = 111 k€/minute × (<math>DMC_{Nref}^{HTA} - DMC_N^{HTA}</math>)</li> <li>- Versement au travers du CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre</b>	1 <sup>er</sup> janvier 2018

**1.1.1. Fréquence moyenne de coupure en BT (critère F-BT)**

Cet indicateur n'est pas modifié par la présente délibération.

<b>Calcul</b>	<p>La fréquence moyenne de coupure de l'année N en BT (<math>FMC_N^{BT}</math>), également appelée critère F-BT, est définie comme le ratio (i) du nombre de coupures longues (supérieures à 3 minutes) et brèves (entre 1 seconde et 3 minutes) des installations de consommation raccordées en BT par (ii) le nombre total d'installations de consommation raccordées en BT au 31 décembre de l'année N.</p> $FMC_N^{BT} = \frac{\sum_{\text{Année N}} \text{Nombre de coupures longues}^7 \text{ et brèves}^8 \text{ des installations de consommation raccordées en BT}}{\text{Nombre total d'installations de consommation raccordées en BT au 31 décembre de l'année N}}$
<b>Périmètre</b>	- $FMC_N^{BT}$ est déterminée hors incidents consécutifs aux événements exceptionnels et hors causes liées à la production d'électricité.
<b>Suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- Fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- Fréquence de publication : annuelle</li> <li>- Fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
<b>Objectif</b>	- Objectif de référence ( $FMC_{Nref}^{BT}$ ) : 1 <sup>er</sup> janvier 2017 au 31 décembre 2021 : 5,59 coupures par an
<b>Incitations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonus (ou pénalité pour des valeurs négatives) = 73 k€/coupure annuelle × (<math>FMC_{Nref}^{BT} - FMC_N^{BT}</math>)</li> <li>- Versement au travers du CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre</b>	1 <sup>er</sup> janvier 2018

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Les coupures brèves sont les coupures comprises entre une seconde et trois minutes.

