

# Tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité 2025-2028

Atelier n°4 :  
Qualité de service et continuité d'alimentation

---

3 juillet 2024

# Sommaire

<b>Contexte</b>	<b>3</b>
<b>Qualité de service</b>	<b>4</b>
<i>Enedis</i>	<b>5</b>
<i>RTE</i>	<b>39</b>
<b>Qualité d'alimentation</b>	<b>47</b>
<i>Enedis</i>	<b>48</b>
<i>RTE</i>	<b>63</b>

# Au cours de cet atelier...

- Nous vous remercions de veiller à ce que tous les micros restent coupés durant les présentations.
- Les participants sont invités à poser leurs questions **au fil de l'eau dans le fil de discussion Teams**, elles seront synthétisées par notre modérateur.
- Plusieurs temps au cours de l'atelier seront dédiés aux réponses aux questions rédigées sur le fil de discussion.
- Nous vous rappelons que cet atelier sera enregistré à des fins de synthèse interne à la CRE puis supprimé avant le 31 janvier 2025.

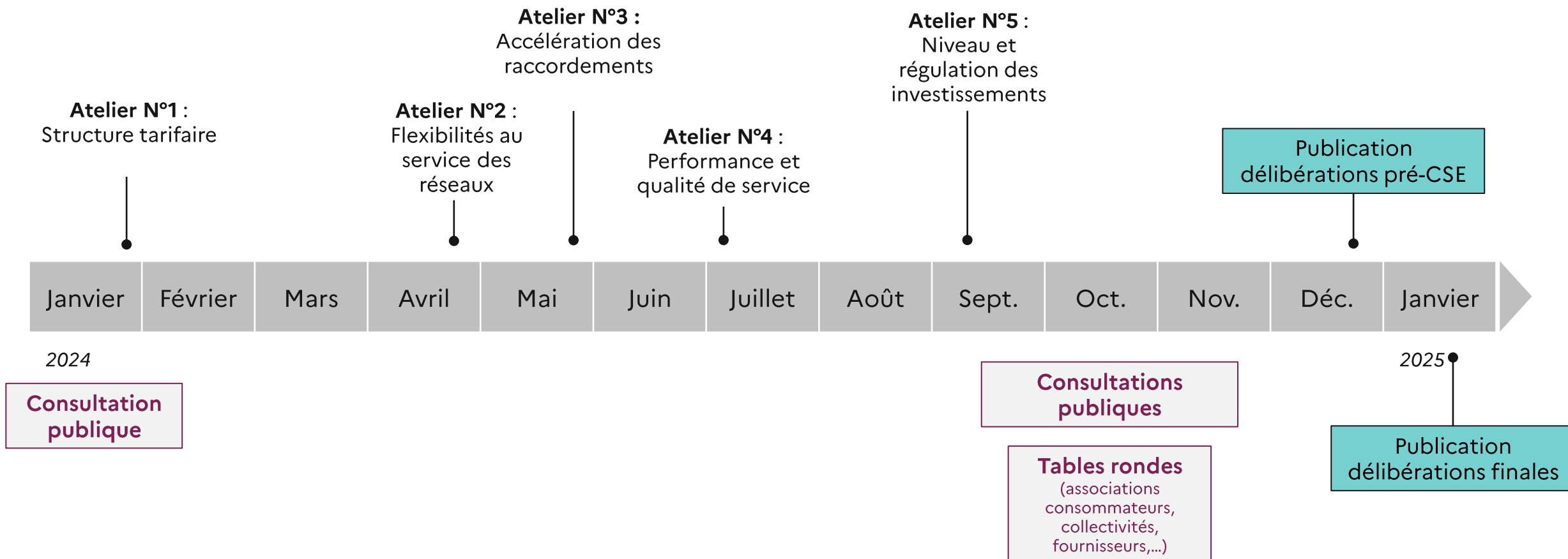
## A l'issue de l'atelier, il est possible

- D'adresser des éléments ou des questions complémentaires à la CRE.
- De solliciter un échange avec les équipes de la CRE  
→ [turpe@cre.fr](mailto:turpe@cre.fr)

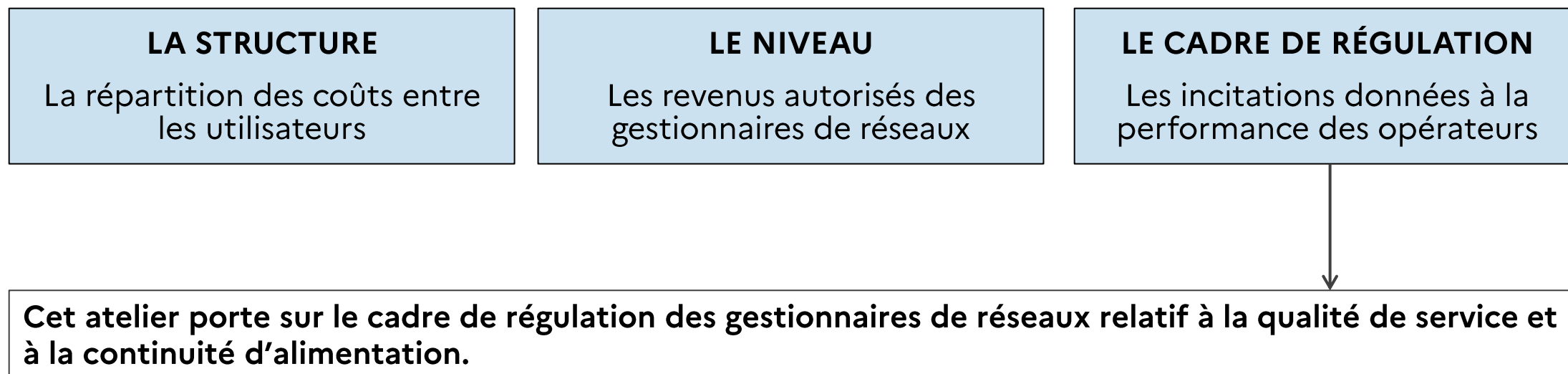
---

# Introduction

# Calendrier des travaux d'élaboration des prochains tarifs



# Les trois volets du tarif



# Contexte

La qualité de service et la continuité d'alimentation des gestionnaires de réseaux d'électricité ont une importance majeure pour les utilisateurs et constituent un enjeu essentiel du TURPE.

En ce qui concerne la qualité de service, les transformations du réseau à venir ne devront pas dégrader la performance des gestionnaires de réseau dans la réalisation de leurs missions et la qualité de leurs relations commerciales avec leurs usagers.

S'agissant de la continuité d'alimentation, les gestionnaires de réseaux devront poursuivre l'adaptation et la modernisation de leurs réseaux pour faire face aux enjeux d'insertion massive de la production décentralisée et de décarbonation de l'industrie, dans un contexte d'accroissement des opérations de renouvellement du réseau.

En outre, le déploiement de Linky donne à Enedis un nouvel outil lui permettant de renforcer sa performance sur ces deux aspects.

01

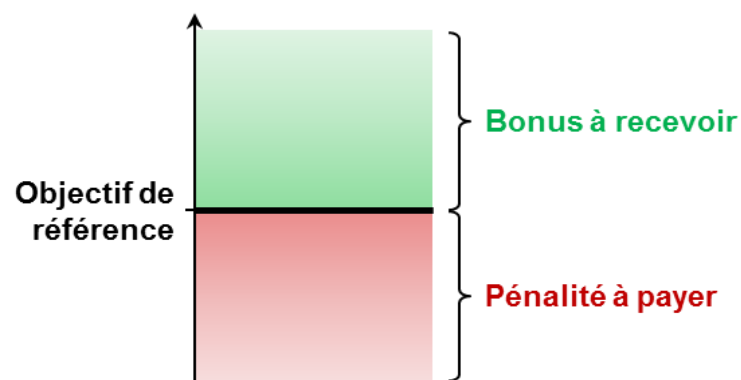
# Qualité de service

# Qualité de service et d'alimentation

## Fonctionnement du cadre

Le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service a pour principal objectif de **veiller à ce que la poursuite de l'atteinte de l'efficacité économique des gestionnaires de réseaux ne se fasse pas au détriment de la qualité de service rendue aux utilisateurs du réseau.**

### Principes d'incitation financière



La régulation incitative de la qualité de service repose sur deux types d'indicateurs :

- les indicateurs incités financièrement : application d'un bonus/malus (symétrique ou non) ;
- les indicateurs suivis : pas d'incitation financière mais surveillance de son évolution.

Les incitations financières reposent sur l'établissement d'un objectif de référence. La performance des gestionnaires de réseaux, en fonction du respect ou non de cet objectif, génère des bonus ou malus. **Ces derniers sont par ailleurs plafonnés.**

Lorsque la performance de l'opérateur sur un indicateur donné est considérée comme durablement satisfaisante, la CRE a la possibilité de rendre **l'incitation asymétrique, en supprimant tout ou partie du bonus associé à la bonne performance.**

---

# Qualité de service d'Enedis








---

# Contexte et enjeux autour de la qualité de service

# Qualité de service – Périmètre de la régulation

Dans le tarif TURPE 6, la qualité de service d'Enedis est encadrée par le **suivi de 67 indicateurs**, dont **25 indicateurs** faisant l'objet d'une incitation financière et **42 indicateurs** suivis sans incitation.

Ces indicateurs couvrent 3 thématiques : l'acheminement, le comptage et les données.

Nombre d'indicateurs		Incités	Suivis	
	Devis et interventions	1	8	Acheminement
	Relation utilisateurs	4	8	
	Relève et facturation	0	8	
	Raccordement	3	6	
	Fiabilité du bilan électrique	4	6	
	Système de comptage évolué Linky	8	9	Comptage
	Qualité des données de consommation	4	1	Données
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>42</b>	

---

# Etat des lieux Enedis

**Bilan de la période  
TURPE 6**

**Enjeux identifiés pour  
la période TURPE 7**

# Atelier CRE - TURPE 7

## Régulation Incitative

### Qualité de Service

Réunion du 03/07/2024

ENEDIS



# SOMMAIRE

## 01



Qualité de service

hors raccordement et hors  
données

## 02



Qualité de service

des données de comptage

# 1. Des indicateurs de qualité de service (hors raccordement et données) à un niveau très satisfaisant sur la période du TURPE 6

## Indicateurs du TURPE 6 :

- 10 indicateurs incités financièrement (dont un indicateur pour lequel la pénalité est versée directement à l'utilisateur),
- 23 indicateurs de suivi publiés par Enedis, sans incitation financière.

## Bilan du TURPE 6 :

- Un début de période (année 2021) marqué par un changement de SI pour le marché de masse (GINKO) => impact sur les indicateurs de réclamations et d'accessibilité téléphonique.
- Par la mise en place d'actions (task force pour traiter les réclamations, bilatérales avec les fournisseurs, renforcement des équipes dédiées aux réclamations, mise en place de robots..), les indicateurs sont à un niveau très satisfaisant depuis 2022, hormis le taux de réclamations multiples filtré. Vu d'Enedis, son calcul et sa composition sont perfectibles sur la période du TURPE 7.
- 8 sur les 9 indicateurs voient l'objectif atteint. L'indicateur non atteint est le taux de réclamations multiples filtré. Les résultats seront repris dans leur détail par la CRE.

# 1. Pour le TURPE 7, Enedis suggère quelques aménagements sur les indicateurs incités à la RI

## Proposition de maintien des indicateurs et objectifs

Les résultats d'Enedis sont à un niveau très satisfaisant.

La période tarifaire TURPE 7 révèle un enjeu de consolidation des objectifs TURPE 6, plutôt qu'un enjeu de conquête.

Exemple : délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque RE, taux de disponibilité de la fonction « interrogation des données utiles à la commande de prestation » du portail fournisseur et tiers, taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires

## Proposition de maintien avec objectif aux standards

Le niveau de certains indicateurs est très satisfaisant et supérieur aux standards du marché. La vision d'Enedis est de rester dans les standards tout en conservant une qualité de service performante.

Exemple : taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs, taux d'appel à la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs avec un temps d'attente inférieur à 90 secondes

## Proposition de maintien avec évolution du calcul

Sans remettre en cause l'indicateur lui-même et l'ambition, Enedis considère qu'il conviendrait de tenir compte de l'expérience de 4 ans de pilotage pour apporter des modifications au mode de calcul (correction d'erreur, évolution de périmètre, ...).

Exemple : taux de réclamations multiples filtré, Energie calée et normalisée en Recotemp

## Proposition de changement d'indicateur

L'évolution du cadre appelle à un changement d'indicateurs.

Exemple : remplacement des deux indicateurs « Qualité de la prévision des pertes relative à l'ENA » et « Ecart au périmètre d'équilibre d'Enedis » par un indicateur sur la qualité de la prévision des pertes bouclantes calculées selon les règles du système cible

# 1. Pour le TURPE 7, Enedis suggère quelques aménagements sur les indicateurs de suivis à la RI

Pour la période du TURPE 6, les indicateurs de suivi sont répartis en 4 grands domaines :

- 8 Indicateurs relatifs aux interventions
- 5 Indicateurs relatifs à la relation avec les utilisateurs
- 4 Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation
- 6 Indicateurs relatifs à la fiabilité du bilan électrique

Enedis constate qu'en 3 ans, les besoins en matière de performance ont pu évoluer et a réfléchi à la pertinence de certains de ces indicateurs en 2025, notamment, par exemple, la division d'un indicateur par tranche de délais et par catégorie d'utilisateurs.

Enedis note par ailleurs que le déploiement des compteurs Linky rend obsolète certains indicateurs dans le TURPE 7.

# 2. Bilan TURPE 6 : un système de compteurs communicants performant

## Un début de période du TURPE 6 HTA-BT marqué par la fin du déploiement Linky et la consolidation de la chaine communicante.

- Le déploiement généralisé des compteurs évolués Linky et des boîtiers IP est achevé sur la majorité du territoire et a été un succès. Le compteur permet l'accès à des données fiables, de qualité et sécurisées, ce qui est une condition *sine qua non* aux développements de nouvelles offres et services intelligents au bénéfice conjoint du système et du consommateur.
- La délibération Linky (2022-82) de la CRE de mars 2022 a dressé « *un bilan positif* » et a considéré le projet Linky comme un « *succès industriel* ». Les possibilités offertes par ces compteurs et la performance de la chaîne communicante en font une pierre angulaire de la modernisation des réseaux, notamment les télé-relèves, les télé-opérations, la facturation fondée sur la consommation réelle (ce qui favorise la maîtrise de la demande), ou le pilotage des usages.

Ainsi, Enedis poursuit son implication pour que le compteur réponde aux attentes exprimées des acteurs du système électrique. Cela se traduit par de bons résultats sur les indicateurs de la régulation incitative (RI) relatifs aux données de mesure :



## Fin de période du TURPE 6 : une fois les constats positifs partagés, le système s'adapte à de nouveaux challenges.

Dans ce contexte exigeant, Enedis a présenté en 2023 aux services de la CRE puis aux fournisseurs le plan d'actions permettant d'assurer la continuité des services de données Linky, dans un contexte de mise sous contrainte de la chaîne SI lié à une augmentation très sensible du volume de points abonnés à la courbe de charge et à une forte augmentation des services de mesure par l'ensemble des acteurs. Aussi, Enedis prévoit des investissements dans les infrastructures SI pour permettre la collecte des courbes de charges jusqu'à 50% du parc Linky à fin 2025.

En complément des actions sur le SI, Enedis considère qu'une régulation des demandes est essentielle au bénéfice de la collectivité des utilisateurs.

## 2. Des challenges à relever dans un contexte en évolution

### Volume accru de données à traiter

***Mise sous contrainte de la chaîne SI et de la chaîne communicante due à une augmentation très sensible du volume de points abonnés à la courbe de charge et à une forte augmentation des services de mesure par l'ensemble des acteurs.***

- Impact de la mise en œuvre du Pas de Règlement des écarts à 15 min (ISP 15)
- Augmentation du volume de courbes de charge collectées : dans un souci de rationalisation de l'architecture et de mutualisation des coûts, les services de données du marché d'affaires et Linky utilisent la même infrastructure. La qualité de service du marché d'affaires est donc susceptible de subir des perturbations liées à l'augmentation de la contrainte sur les données Linky.
- Augmentation des points avec des grilles à pointe mobile, avec plus de 1 millions de points, essentiellement en Tempo et EJP, et avec en perspective les nouvelles grilles EIF
- Des sollicitations pour les besoins de l'équilibre offre/demande (opérations HC Méridiennes, possible généralisation de la Limitation Temporaire de Puissance)

### La fin des systèmes 2G et 3G

- Les opérateurs de téléphonie mobile ont annoncé la fin des systèmes 2G et 3G. Les remplacements massifs des boîtiers IP et des concentrateurs Linky, qui utilisent ces technologies, sont programmés pour anticiper cette obsolescence.
- Les opérations de remplacement, ainsi que le rodage de l'utilisation de la technologie LTEM vont nécessairement impacter les performances des chaînes de comptage.

### Les événements imprévisibles en augmentation

- Les événements climatiques, dont la fréquence augmentera dans les années à venir et qui dégradent les performances, (*coupures réseau électrique et téléphoniques utilisés pour la communication avec les compteurs*)
- Les événements de sauvegarde, comme les délestages, qui coupent l'alimentation électrique des compteurs, concentrateurs et des équipements téléphoniques utilisés pour la communication avec les compteurs
- Les incidents des opérateurs téléphoniques, qui peuvent empêcher la communication avec nos compteurs
- Des mesures d'urgence face à d'éventuelles attaques Cyber.

## 2. Pour le TURPE 7, Enedis s'engage à répondre aux besoins de service des données dans un contexte de croissance et forte sollicitation

**Sur les données de mesure, Enedis identifie un enjeu fort à maintenir les niveaux de performance incités dans le contexte de hausse des sollicitations et des perturbations.**

**Dans ce contexte, Enedis suggère de :**

- Poursuivre les investissements sur les chaines communicantes et SI,
- Neutraliser les impacts non maitrisables liés aux crises climatiques, d'EOD, de cyber sécurité,
- Annualiser les indicateurs (pour ceux qui sont mensuels),
- Ajuster les assiettes des indicateurs pour prendre en compte les compteurs actifs (excluant ainsi les inactifs et les points en coupure pour déshérence),
- Simplifier en supprimant les indicateurs liés aux phases de déploiement à présent terminées,
- Suivre les indicateurs de complétude des courbes de charges, sans incitation.

**Enedis prévoit d'accompagner les acteurs dans le bon usage des services de données dans un contexte de sobriété numérique, permettant ainsi d'optimiser les demandes via la charte des usages des services de données présentées aux acteurs en juin 2024.**

La période TURPE 7 sera marquée par l'implémentation d'investissements et potentiellement une période de rodage pour Enedis.

**Merci de votre attention**

**ENedis**



# Questions

---

**Avez-vous des questions sur l'état des lieux présenté ?**

---

# Bilan TURPE 6 et enjeux TURPE 7

# Bilan de la période TURPE 6

En dehors des mécanismes d'incitation QS visant à réduire les délais de raccordement (non traités dans cet atelier), **la performance d'Enedis est en ligne** avec les objectifs fixés par la CRE pour la période TURPE 6.

## Acheminement (hors raccordement)

- une tendance à la réduction des délais de traitement des réclamations (incitation sur 15 jours calendaires) en lien avec la baisse significative des volumes de réclamations depuis la fin du déploiement massif de Linky...
- ...mais une performance en deçà des objectifs demandés par la CRE s'agissant de l'indicateur relatif au volume de réclamations multiples (mesure des rebonds des réclamations);
- une nette amélioration de l'accessibilité de la ligne téléphonique fournisseurs
- une tendance à la dégradation de l'estimation des volumes de pertes (écarts au périmètre d'équilibre d'Enedis) ce qui peut entraîner un surcoût pour le système.












## Comptage

- **pour les indicateurs relatifs à la mesure et la publication des index** : une amélioration continue de la chaîne communicante pour atteindre durablement les objectifs demandés ;
- une amélioration des succès des télé-opérations des compteurs Linky ;
- **pour l'indicateur relatif à la part des compteurs silencieux** (depuis 2 mois ou plus) : une difficulté à atteindre l'objectif fixé car trop de compteurs non communicants de manière prolongée (environ 150 000 compteurs non communicants depuis plus de 6 mois).








## Données

- **pour le marché de masse et d'affaires** : le respect des objectifs, qui avaient été fixés par la CRE dans un contexte d'usage peu répandu des courbes de charges pour la facturation ou la proposition de nouveaux services.
- **une insatisfaction des acteurs** sur la complétude des données issues des courbes de charge Linky, non captée par les indicateurs suivis dans le TURPE 6.

# Bilan TURPE 6 (1/3)

Thème	Indicateur incité en TURPE 6	Tendance sur TURPE 6 (21-23)	Objectif 2024	Incitation moyenne (M€/an)
<b>Relation utilisateurs</b> 	Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires	91,3%  97,0%	95 %	+ 0,8
	Taux de réclamations multiples	11,1%  11,0%	9 %	- 0,5
	Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs	94,5%  97,0%	96,5 %	+ 0,2
	Taux d'appel à la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs avec un temps d'attente inférieur à 90 secondes	77,0%  82,6%	78 %	+ 2,5
	Taux de disponibilité de la fonction « interrogation des données utiles à la commande de prestation » du portail fournisseur et tiers	99,8%  99,8%	99 %	0 (uniquement malus)
<b>Fiabilité du bilan électrique</b> 	Délais de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaire de chaque responsable d'équilibre	100%  100%	98 %	0
	Énergie calée et normalisée en Recotemp ( <i>énergie affectée aux RE des clients profilés lors de la dernière étape du processus de reconstitution des flux, reflète la précision des profils</i> )	1,97%  1,20%	3,67 %	+2,5
	Écarts au périmètre d'équilibre d'Enedis	2,61%  2,97%	Indicateurs supprimés en système cible dès 2023 pour éviter des audits ou résultats non pertinents	N/A (soumis à audit)
	Qualité de la prévision des pertes relative à l'Energie non affectée (ENA)	1,80%  1,20%		0

# Bilan TURPE 6 (2/3)

Thème	Indicateur incité en TURPE 6	Tendance sur TURPE 6 (21-23)	Objectif 2024	Incitation moyenne (M€/an)
<b>Linky</b> 	Taux de télé-relevés journaliers réussis	97,8%  98,4	98%	-0,2
	Taux de publication par Ginko des index réels mensuels	98,8%  99,1%	99%	-0,2
	Taux de compteurs Linky sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois	0,70%  0,60%	0,5%	-0,8
	Taux de télé-prestations réalisées le jour J demandé par les fournisseurs	98,4%  99,1%	98%	-0,2
	Taux de compteurs activés dans les délais à la suite d'un ordre de pointe mobile	98,0%  98,8%	98%	0
	Nombre de calendriers spécifiques fournisseurs mis en place après les délais impartis	Aucun  Aucun	Aucun	0
	Indemnités (20 €) pour non-communication du compteur de manière prolongé	2023 : 1 721 indemnités (- 34 420 €)		
	Indemnités (20€ - 30€) à la suite d'une télé-opérations réalisées à une date ultérieure à la date souhaitée par le client	2023 : 21 indemnités (- 550 €)		

# Bilan TURPE 6 (3/3)

## Données



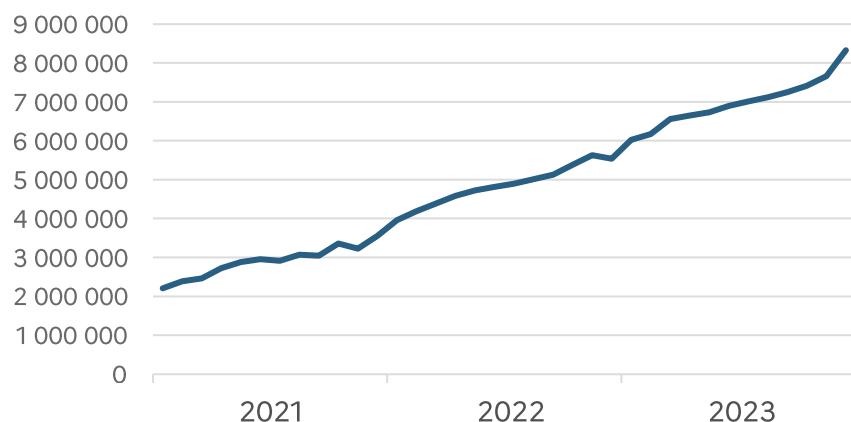
### Indicateur incité en TURPE 6

	Tendance sur TURPE 6 (21-23)	Objectif 2024	Incitation moyenne (M€/an)
Taux de disponibilité en J+1 des courbes de charge Linky	97,7% → 98,1%	97,0%	0
Taux de transmission en J+1 des index et autres données de compteur (avant 9h)	89,5% → 96,3%	95,0%	- 0,2
Taux de télérelevé pour facturation réussis pour les compteurs BT > 36 kVA	98,7% → 99,2%	98,7%	0
Taux de transmission des courbes de charge en J+1 pour le marché d'affaires	92,4% → 96,8%	97,0%	+ 1,1

### Indicateur suivi en TURPE 6

	Tendance sur TURPE 6 (21-23)
Taux de transmission ponctuelle en infra-journalier des données	91,3% → 93,6%

## Abonnements à la Courbe de charge



En fin de période TURPE 6, Enedis a su remplir les objectifs qui lui étaient fixés. L'opérateur est toutefois confronté au défi de la croissance des abonnements à la courbe de charge des compteurs Linky, justifiant une vigilance particulière sur le maintien de la qualité de service.

Par ailleurs, des acteurs de marché ont pu remonter des insatisfactions au cours de la période TURPE 6 qui ne seraient pas mesurées par les indicateurs TURPE 6.

# Enjeux pour la période TURPE 7

## Capitaliser sur le déploiement Linky

- Un déploiement massif achevé fin 2021 et à ce jour plus de 37 millions de compteurs Linky posés (soit près de 95%).
- Linky a des effets directs sur l'ensemble des activités d'Enedis (baisse des réclamations, simplification des interventions,...) ;
- La bonne performance de la chaîne communicante Linky est une condition essentielle à la matérialisation des gains du projet.

## Adapter le cadre à la performance d'Enedis

- En fin TURPE 6, Enedis a atteint les cibles pour près de 75 % des indicateurs incités financièrement.
- Renforcer le cadre sur le traitement des réclamations : corriger la dégradation relative de la qualité des réponses aux réclamations ;
- Une refonte du processus de reconstitution des flux permis par le déploiement Linky. Ce processus permet d'assurer le « bouclage » des consommations et productions à l'échelle nationale (certains utilisateurs étant profilés et non en courbe de charge)

## Répondre à des attentes croissantes

- Les abonnements à la courbe de charge sont en forte croissance, ce qui pose un défi pour le maintien de la qualité de service du SI d'Enedis.
- Enrichir les indicateurs et rehausser les objectifs pour inciter Enedis à répondre à de nouvelles exigences pour accompagner l'innovation.
- Inciter Enedis à la tenue des délais dans la réalisation de certains objectifs prioritaires.

Par ailleurs, dans un contexte de croissance du revenu autorisé d'Enedis, la CRE s'interroge sur l'opportunité d'augmenter, à due proportion, les niveaux d'incitations associés à chaque indicateur de qualité de service.

# Questions

---

**Partagez-vous le bilan de la période TURPE 6 présenté par la CRE pour Enedis ?**

**Partagez-vous les enjeux de la période TURPE 7 présentés par la CRE pour Enedis ?**

---

# Orientations envisagées pour la période TURPE 7

Les orientations possibles sur les indicateurs incités existants :












**Continuer à améliorer** : l'objectif est d'atteindre une cible supérieure au niveau actuel via des incitations de type bonus / malus (symétriques), avec un objectif qui s'améliore progressivement chaque année du TURPE 7. Renforcement éventuel des incitations.

**Stabiliser les résultats** : l'objectif est de maintenir le niveau atteint via des incitations de type bonus / malus (symétriques) ou bien malus seul (asymétriques), avec un objectif qui est stable sur le TURPE 7.








**Suppression de l'incitation / Maintien du suivi** : l'objectif est atteint depuis de nombreuses périodes et/ou devient secondaire. Suppression de l'incitation à la performance.

Les indicateurs suivis (sans incitation financière) sont récapitulés en annexe, avec l'orientation préliminaire envisagée par la CRE pour la période TURPE 7.


# TURPE 7 : Synthèse des évolutions envisagées (1/4)

Thème	Indicateur incité en TURPE 6	Tendance sur TURPE 6 (21-23)	Objectif 2024	Orientation de la CRE pour l'atelier
<b>Relation utilisateurs</b> 	Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires	91,3%  97,0%	95%	<b>Continuer à améliorer</b>
	Taux de réclamations multiples	11,1%  11,0%	9 %	<b>Continuer à améliorer</b>
	Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs	94,5%  97,0%	96,5%	<b>Stabiliser les résultats</b>
	Taux d'appel à la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs avec un temps d'attente inférieur à 90 secondes	77,0%  82,6%	78%	<b>Stabiliser les résultats</b>
	Taux de disponibilité de la fonction « interrogation des données utiles à la commande de prestation » du portail fournisseur et tiers	99,8%  99,8%	99%	<b>Stabiliser les résultats</b>
<b>Fiabilité du bilan électrique</b> 	Délais de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaire de chaque responsable d'équilibre	100 %  100%	98%	Adaptation de l'indication pour prendre en compte les évolutions des règles MA/RE <b>Stabiliser les résultats</b>
	Énergie calée et normalisée en Recotemp	1,97%  1,20%	3,67%	<b>Stabiliser les résultats</b>
	Écarts au périmètre d'équilibre d'Enedis	2,61%  2,97%	Indicateurs supprimés en système cible	<b>Nouvel indicateurs incité</b> adapté au système cible
	Qualité de la prévision des pertes relative à l'ENA	1,80%  1,5%		<b>Suppression</b>

# TURPE 7 : Synthèse des évolutions envisagées (2/4)

Thème	Indicateur incité en TURPE 6	Tendance sur TURPE 6 (21-23)	Objectif 2024	Orientation de la CRE pour l'atelier
Linky 	Taux de télé-relevés journaliers réussis	97,8%  98,4%	98%	Continuer à améliorer
	Taux de publication par Ginko des index réels mensuels	98,8%  99,1%	99%	Continuer à améliorer
	Taux de compteurs Linky sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois	0,70%  0,60%	0,5%	Continuer à améliorer
	Taux de télé-prestations réalisées le jour J demandé par les fournisseurs	98,4%  99,1%	98%	Continuer à améliorer
	Taux de compteurs activés dans les délais à la suite d'un ordre de pointe mobile	98,0%  98,8%	98%	Continuer à améliorer
	Nombre de calendriers spécifiques fournisseurs mis en place après les délais impartis	0  0	0	Pas de changement
	Indemnités (20 €) pour non-communication du compteur de manière prolongé	2023 : 1 721 indemnités (34 420 €)		Automatisation de l'indemnité
	Indemnités (20€ - 30€) à la suite d'une télé-opérations réalisées à une date ultérieure à la date souhaitée par le client	2023 : 21 indemnités (550 €)		Automatisation de l'indemnité

# TURPE 7 : Synthèse des évolutions envisagées (3/4)

Données 	Indicateur en TURPE 6	Tendance sur TURPE 6 (21-23)	Objectif 2024	Orientation de la CRE pour l'atelier
	Taux de disponibilité en J+1 des courbes de charge Linky <b>BT≤36</b>	97,7% → 98,1%	97,0%	Continuer à améliorer
	Taux de transmission en J+1 des index et autres données de compteur (avant 9h) <b>BT&gt;36 HTA</b>	89,5% ↗ 96,3%	95,0%	Suppression
	Taux de télérelevé pour facturation réussis pour les compteurs BT > 36 kVA <b>BT&gt;36</b>	98,7% → 99,2%	98,7%	Stabiliser les résultats
	Taux de transmission des courbes de charge en J+1 pour le marché d'affaires <b>BT&gt;36 HTA</b>	92,4% ↗ 96,8%	97,0%	Continuer à améliorer
	Taux de transmission ponctuelle en infra-journalier des données <b>BT&gt;36 HTA</b>	91,3% → 93,6%	Suivi	

Les attentes des acteurs amènent à compléter le cadre de régulation pour inciter Enedis sur :

- la complétude des courbes de charge
- le « rebouchage » ou correction artificielle des courbes de charges incomplètes
- la mise à disposition de données en open data
- la mise à disposition de données aux tiers

Le traitement des demandes et remontées d'incidents liés aux données pourrait faire l'objet d'un suivi.

# TURPE 7 : Synthèse des évolutions envisagées (4/4)

## Données



Indicateur en TURPE 6	Détail	Orientation de la CRE pour l'atelier
<p>Taux de complétude des courbes de charge</p> <p>BT≤36 BT&gt;36 HTA</p>	<p>Somme de la valeur absolue des écarts journaliers entre les index et la somme de la courbe de charge, <b>avant</b> correction artificielle des Courbes de charge (« rebouchage ») en J+5.</p> <p>Le périmètre doit inclure toutes les courbes de charge, y compris celles faisant l'objet de collectes ultérieures à leur enregistrement local.</p>	<p>Les fournisseurs sont confrontés à d'importantes problématiques de complétude des courbes de charge qui les freine pour proposer de nouvelles offres ou nouveaux services qui s'y appuient, que ce soit pour la facturation ou pour la reconstitution des flux.</p> <p><b>Ce nouvel indicateur doit faire l'objet d'une incitation.</b></p>
<p>Qualité du retraitement des courbes de charge</p> <p>BT≤36 BT&gt;36 HTA</p>	<p>Somme de la valeur absolue des écarts journaliers entre les index et la somme de la courbe de charge, après correction (« rebouchage ») des Courbes de charge en J+14.</p>	<p>Lorsque les courbes de charge sont utilisées pour la reconstitution des flux, les courbes de charge publiées doivent être conformes à l'énergie affectée aux RE au titre des PDL concernés.</p> <p><b>Ce nouvel indicateur pourrait faire l'objet d'une incitation ou d'un suivi.</b></p>
Publication des courbes de charge de postes sources en open data	Taux de courbes de charge de postes sources publiées à M+3.	<b>Ce nouvel indicateur devrait faire l'objet d'une incitation.</b>
Traitement des tickets sur les données (SGE)	A construire	<b>Ce nouvel indicateur pourrait faire l'objet d'un suivi.</b>
Traitement des tickets sur les Open data	A construire	<b>Ce nouvel indicateur pourrait faire l'objet d'un suivi.</b>
Projet prioritaire	Orientation de la CRE pour l'atelier	
<p>Mise à disposition des tiers des données statiques du compteur</p> <p>BT≤36</p>	<p>Enedis recevrait un malus en cas de retard dans la mise à disposition des tiers des données statiques des compteurs des clients y consentant (plages temporelles, puissance souscrite, etc.)</p>	

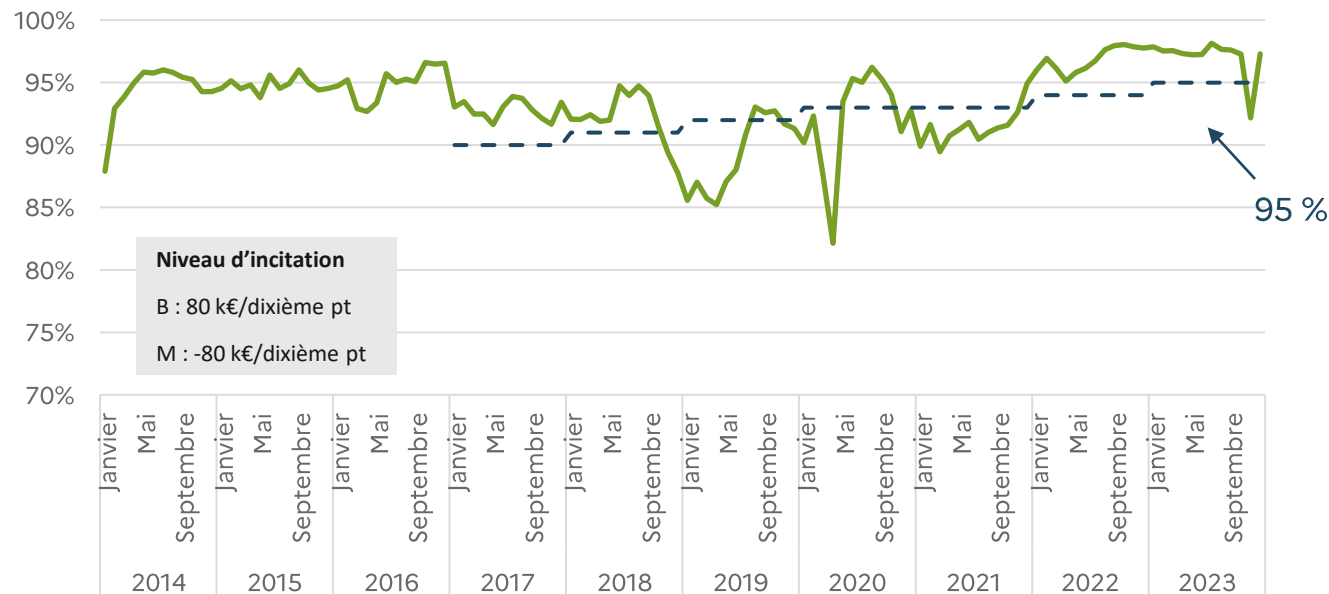
Les projets prioritaires permettent d'inciter l'opérateur à répondre à une demande de la CRE dans un délai imparti.  
D'autres projets prioritaires sont envisagés dans d'autres domaines (Mobilisation des flexibilités pour le réseau, modification des HP/HC...)

# Questions

---

**Partagez-vous les orientations de qualité de service envisagées par la CRE pour Enedis et pour la période TURPE 7 ?**

# Relation utilisateurs – Taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours calendaires



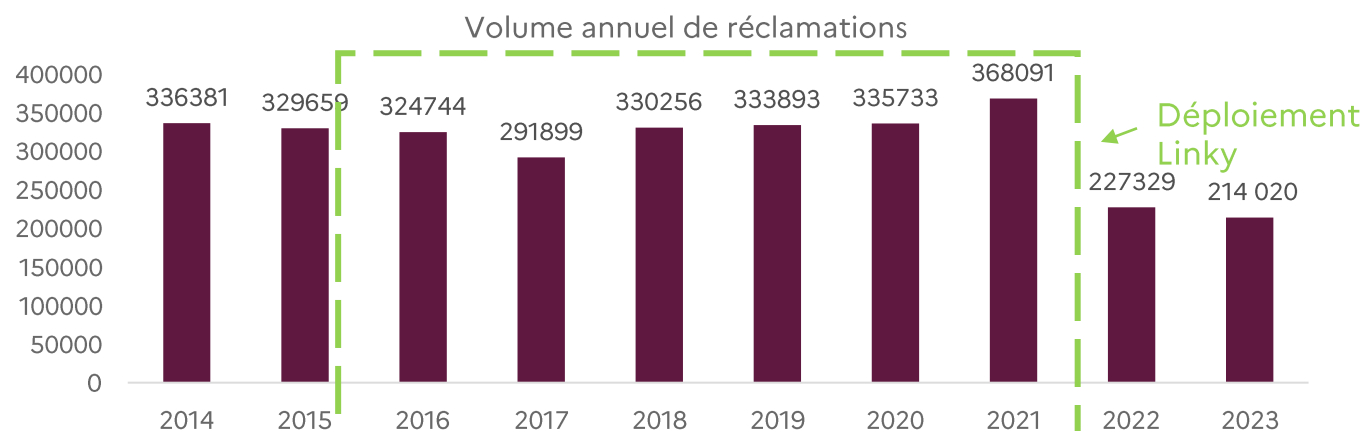
Performance moyenne TURPE 6 : 94,3 %

Performance 2023 : 97,0 %

Dans un contexte de hausse continue des objectifs cibles depuis TURPE 5, la performance d'Enedis s'est significativement améliorée sur la période TURPE 6 pour atteindre une performance au-dessus de 95 % sur 2022-2023.

Cette bonne performance s'inscrit notamment dans le cadre de la fin de déploiement massif de Linky, qui a deux effets :

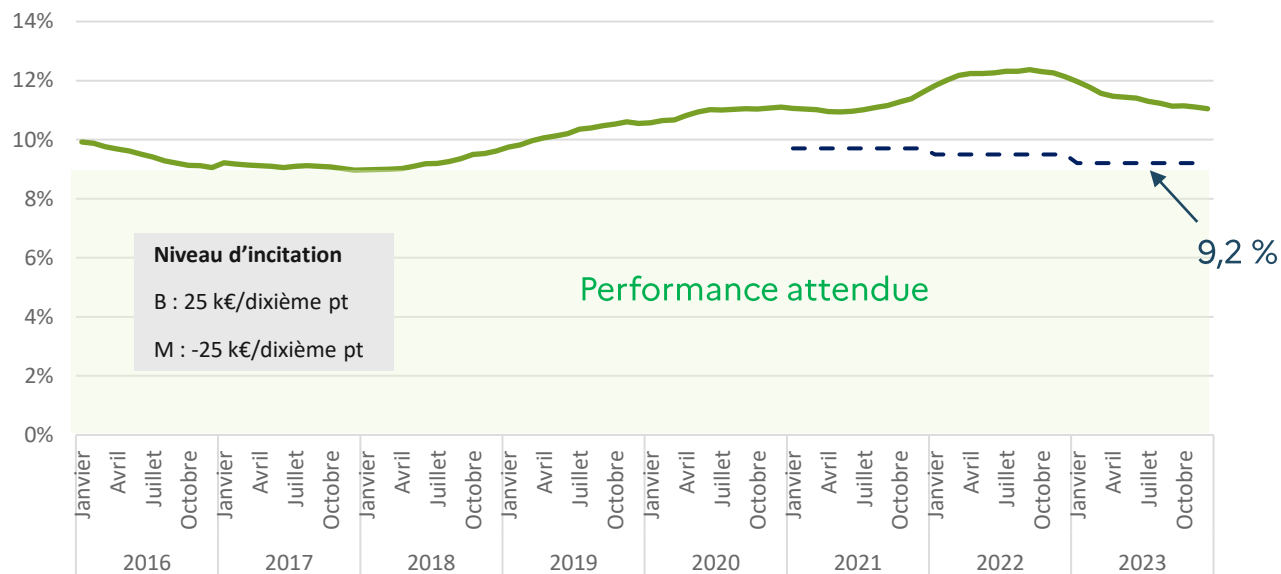
1. la baisse des réclamations directement liées à la pose des compteurs Linky (10% à 15% des réclamations) ;
2. la baisse des réclamations liées au domaine de la Relève et Facturation



## Orientation envisagée :

Rehausse de la trajectoire d'objectifs cibles, compte tenu de la performance observée et de la diminution du volume de réclamations.

# Relation utilisateurs – Taux de réclamations multiples



Performance moyenne TURPE 6 : 11,5 %

Performance 2023 : 11,4 %

La CRE a introduit une incitation sur les réclamations multiples de façon à renforcer la qualité de ses premières réponses aux réclamations.

Malgré la mise en œuvre de l'incitation, la performance d'Enedis est globalement moins bonne que les résultats attendus.

Enedis indique qu'il s'agit principalement des réclamations relatives à la qualité de fourniture (demandes d'indemnisation notamment) et la relève (redressement de consommation notamment).

## Orientation envisagée :

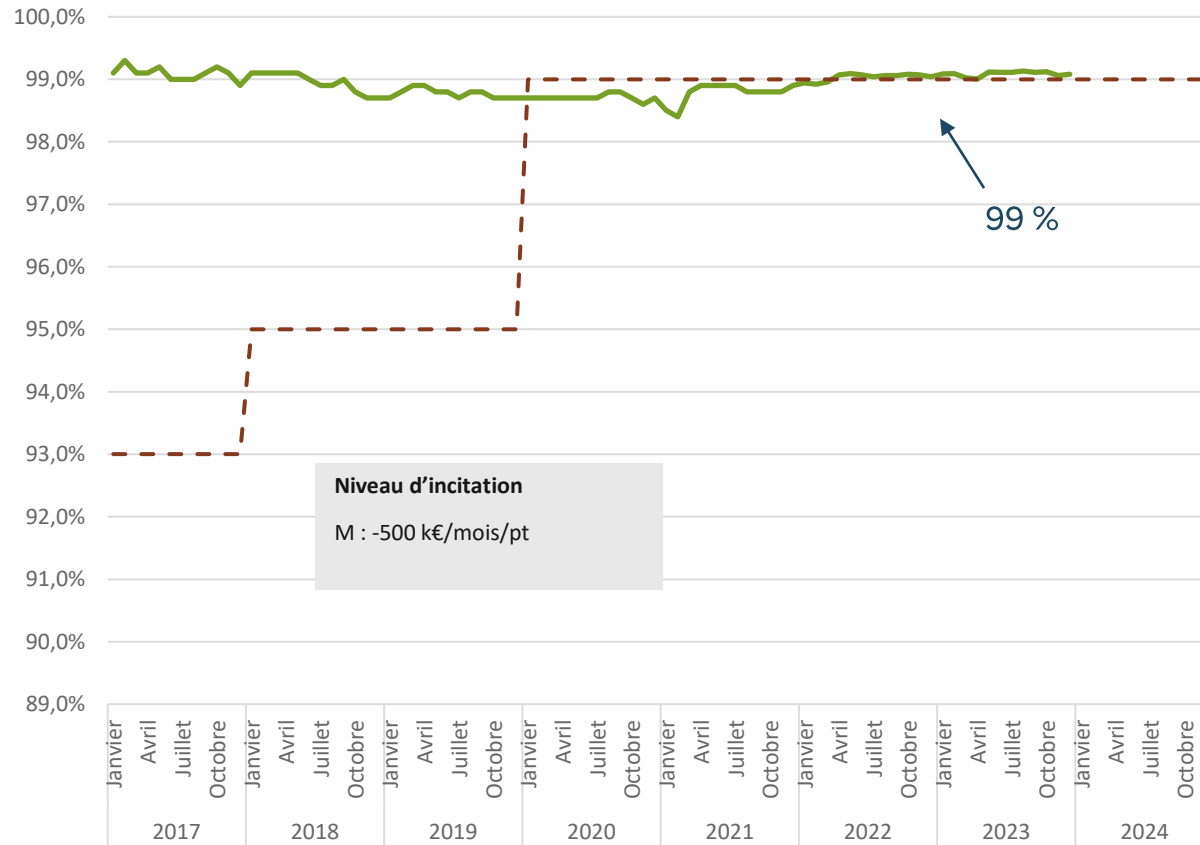
La baisse des réclamations consécutive à l'achèvement du déploiement massif de Linky ne s'accompagne pas d'une amélioration de la qualité des réponses d'Enedis. Ce constat est aussi partagé par le **MNE** qui soutient notamment un renforcement de cet indicateur.

Concernant le périmètre, la CRE considère à ce stade que les saisines constituent un rebond de réclamation (et donc doivent être intégrées dans l'indicateur).

- Renforcement de l'incitation de l'indicateur ;
- Remise à niveau du périmètre (recentrage sur saisine Enedis).

# Linky – Taux de publication par Ginko des index réels mensuels

Cet indicateur mesure la capacité d'Enedis à mettre à disposition des fournisseurs les index mensuels relevés utilisés pour la facturation



Performance globale TURPE 6 : 99 %

Performance 2023 : 99,1 %

## Orientation envisagée :

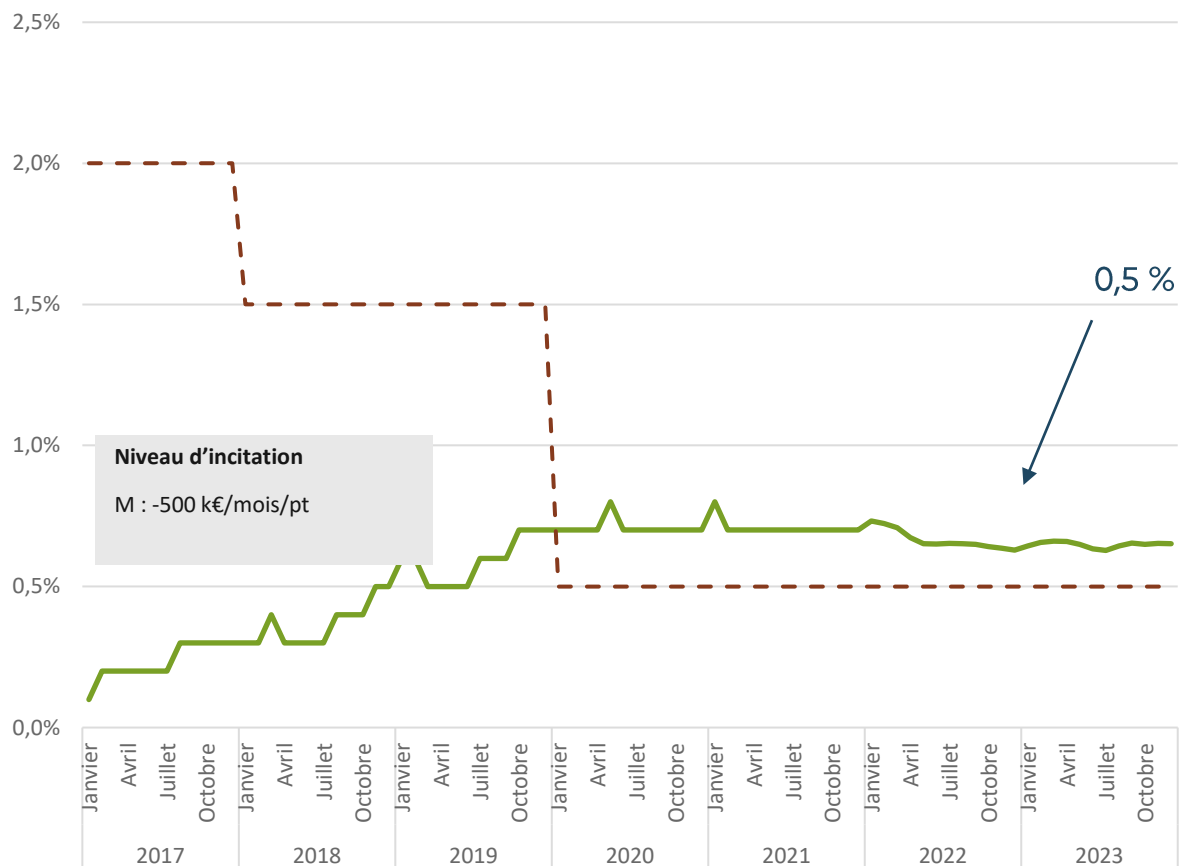
La publication des index réels (i.e. télé-relevé jusqu'à J-5 avant la date de publication) aux fournisseurs pour facturation est un élément essentiel au bon fonctionnement du marché.

En cohérence avec la cible fixée pour GRDF (99,5 %), la CRE estime qu'Enedis doit converger vers les 100% compte tenu des multiples essais dont il dispose (5 jours). Par ailleurs, cet indicateur fait l'objet d'une attente particulière de la part des fournisseurs.

**Objectif :** Amélioration sur TURPE 7

# Linky – Taux de compteurs Linky sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois

Cet indicateur mesure la capacité d'Enedis à remettre en service des compteurs/concentrateurs défectueux dans un délai inférieur à 2 mois.



Performance globale TURPE 6 : 0,65 %

Performance 2023 : 0,67 %

## Orientation envisagée :

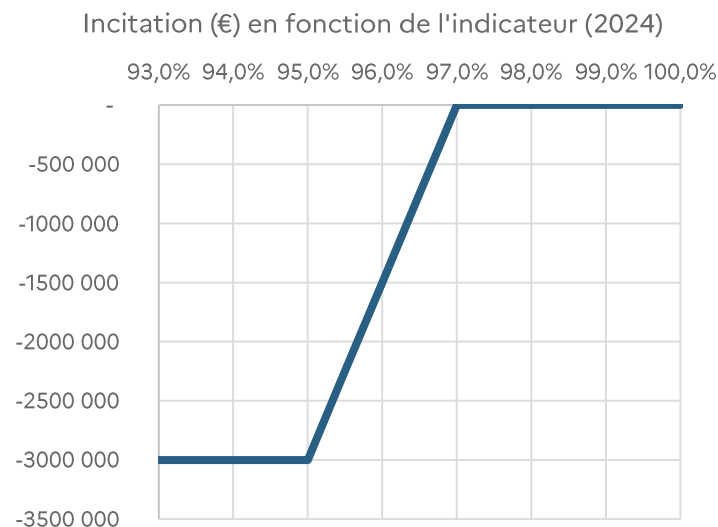
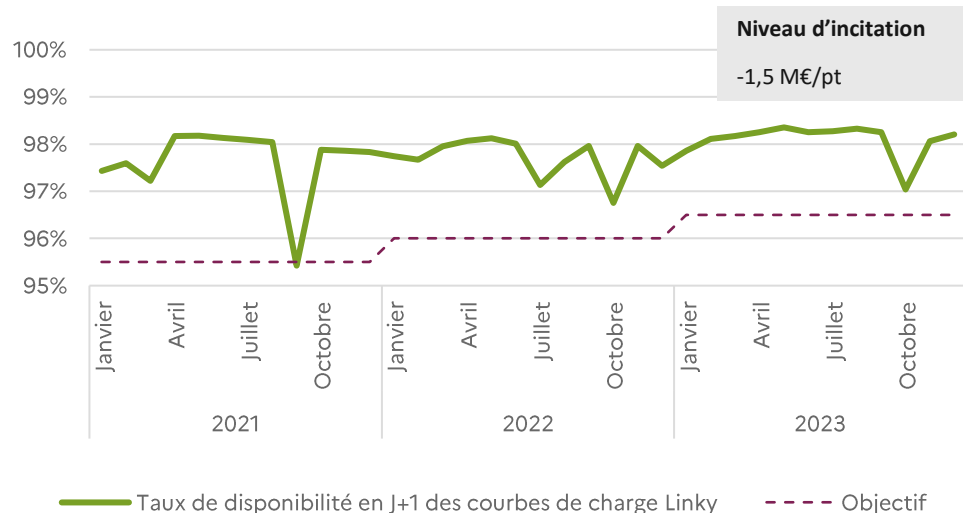
L'absence de communication d'un compteur nuit à la valeur économique du projet Linky. Aussi, dans un contexte de fin du déploiement massif, la CRE estime qu'Enedis doit se mobiliser pour en limiter la part et passer sous l'objectif fixé par la CRE.

Concernant le périmètre d'incitation, la CRE considère qu'Enedis ne dispose effectivement pas de levier pour résoudre le silence durable d'un compteur inactif. Si certains points inactifs peuvent basculer en actif au cours de l'année, la CRE est à ce stade favorable à l'exclusion des points inactifs et mis en sécurité de manière certaine (soit 8 % des PDL silencieux).

Par ailleurs, la CRE constate que la majorité des compteurs silencieux le sont depuis plus de 6 mois (60 % des compteurs). Pour ces cas, **la CRE envisage d'automatiser le versement d'indemnités pour absence durable de communication.**

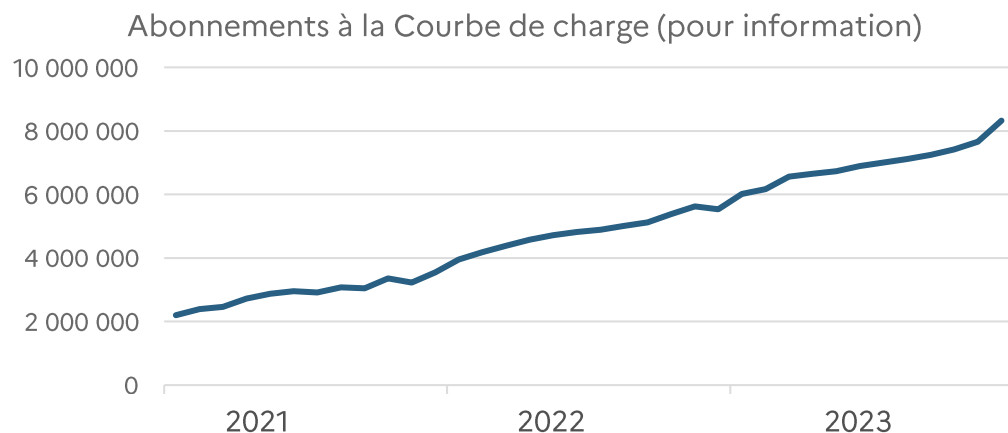
# Données – Taux de disponibilité en J+1 des courbes de charge Linky

Cet indicateur mesure le nombre de courbes de charge collectées par Enedis en J+1, rapporté au volume qu'Enedis doit publier aux fournisseurs



Performance globale TURPE 6 : 97,8 %

Performance 2023 : 98,1 %



## Orientation envisagée :

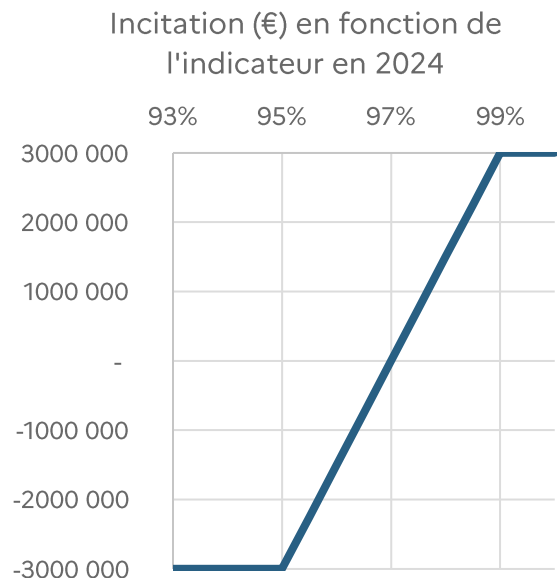
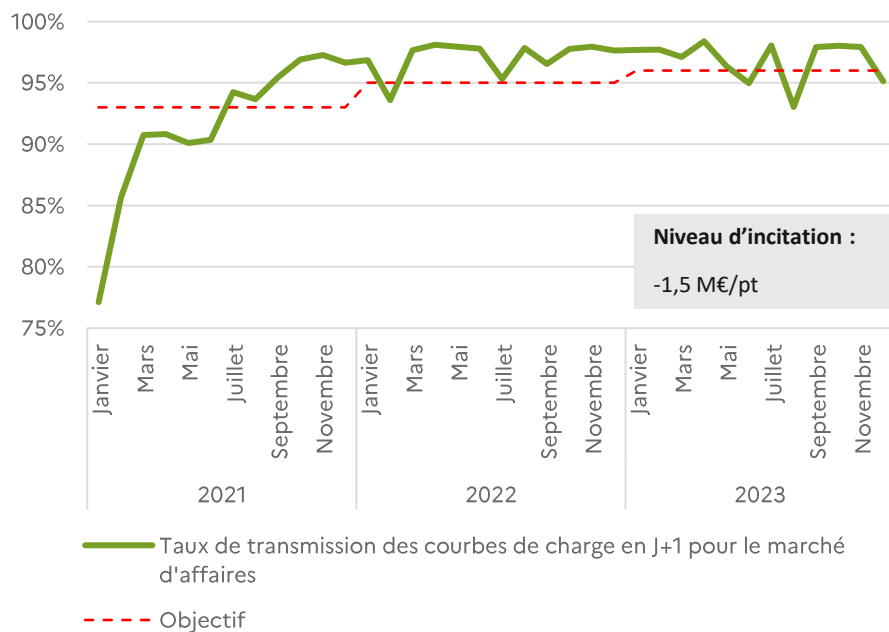
Les courbes de charge Linky font l'objet de critiques des fournisseurs et des tiers, qui se plaignent que les risques pesant sur leur qualité et leur disponibilité freine le développement de nouveaux services (utilisation pour la reconflex, pour la facturation, la proposition de bonus, etc.).

**Objectif :** hausse de l'objectif.

Eventuelle exclusion des défaillances pour coupures longues ?

# Données – Taux de transmission des courbes de charge en J+1 pour le marché d'affaires

Cet indicateur mesure le nombre de courbes de charge transmises pour les clients BT>36 et HTA, rapporté au nombre de courbes de charges à transmettre.



Performance globale TURPE 6 : 95,2 %

Performance 2023 : 96,9 %

## Orientation envisagée :

- Augmentation progressive de l'objectif ;
- Eventuelle exclusion des impacts liés aux coupures longues (tempêtes, etc.).

# Données – Complétude des courbes de charge

Indicateur Enedis présenté en GT SIED du 26 avril

Calcul sur les courbes entre le 2/5/2023 et le 20/4/2024

	Marché d'affaires	Marché de masse
Taux de courbes complètes	99,92 %	97,79 %
Taux de points de courbes publiés par rapport aux points de courbes qui auraient dû être publiés	99,98 %	99,85 %

Une courbe incomplète correspond souvent à un cas métier normal (événement contractuel ou intervention sur le comptage)

Les points injustement à 0 ne sont pas captés par cet indicateur.

## Proposition envisagée par la CRE

### **Somme de la valeur absolue des écarts journaliers entre les index et la somme de la courbe de charge**

Les courbes de charges collectées ou stockées sans abonnement mais faisant l'objet de consultation future doivent être incluses dans l'indicateur dès lors qu'elles font l'objet d'une récupération.

# Questions

---

Considérez-vous utile d'inciter Enedis sur la complétude des courbes de charge ? Par le biais de quel type d'indicateur ? Après quel délai ?

---

# Qualité de service de RTE








---

# Contexte et enjeux autour de la qualité de service

# Qualité de service – Périmètre de la régulation

Dans le TURPE 6, la qualité de service de RTE est encadrée par le **suivi de 30 indicateurs**, dont **4 indicateurs** faisant l'objet d'une incitation financière et **26 indicateurs** suivis sans incitation.

Ces indicateurs couvrent 5 thématiques : le comptage, les réclamations, la qualité d'alimentation, le raccordement et les données.

Nombre d'indicateurs		Incités	Suivis	
	Comptage	0	1	<b>Comptage</b>
	Réclamations	0	3	<b>Réclamations</b>
	Continuité d'alimentation	2	3	<b>Qualité d'alimentation</b>
	Qualité de l'onde de tension	0	2	
	Raccordement	2	10	<b>Raccordement</b>
	Mise à disposition des données marché	0	3	<b>Données</b>
	Mécanisme de capacité	0	4	
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>26</b>	

**Les indicateurs de suivi couvrent les principaux points d'attention remontés par les acteurs de marché** lors des consultations réalisées pour la préparation du TURPE 6 et des bilans annuels réalisés par RTE auprès de ses clients.

---

# Etat des lieux RTE

**Bilan de la période  
TURPE 6**

**Enjeux identifiés pour  
la période TURPE 7**



Le réseau  
de transport  
d'électricité

# Atelier TURPE 7

## Qualité de service

.....

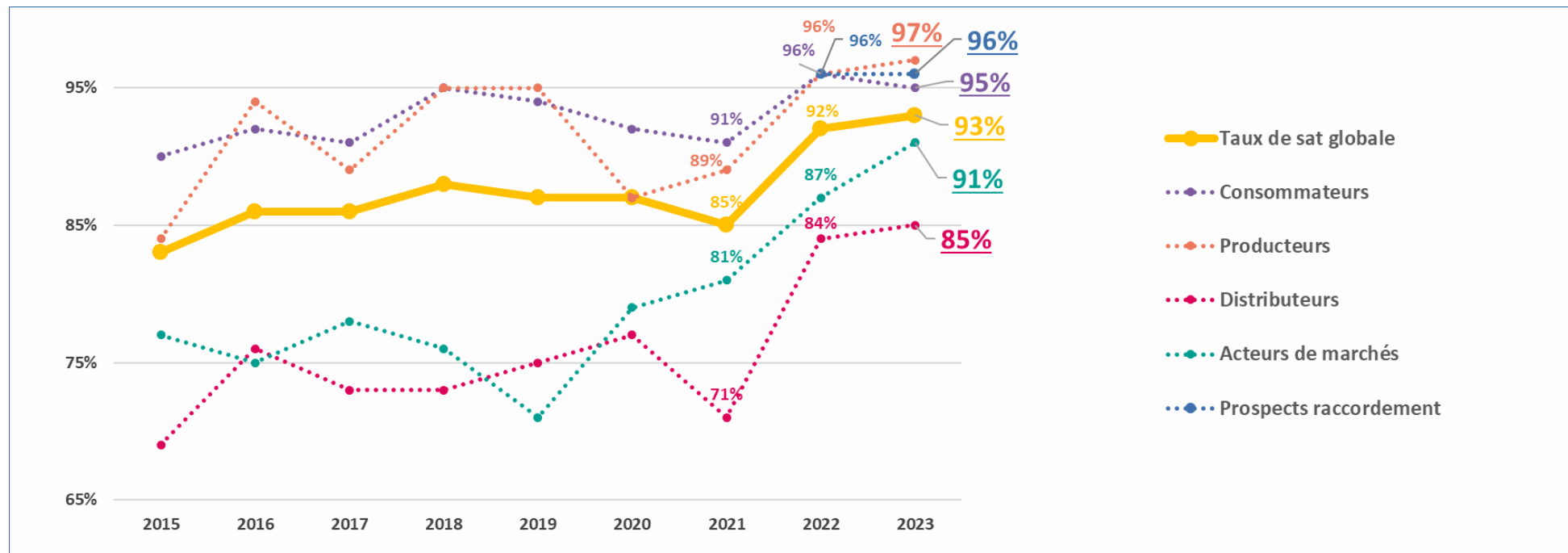
-

**3 juillet 2024**

**Préparation TURPE 7**

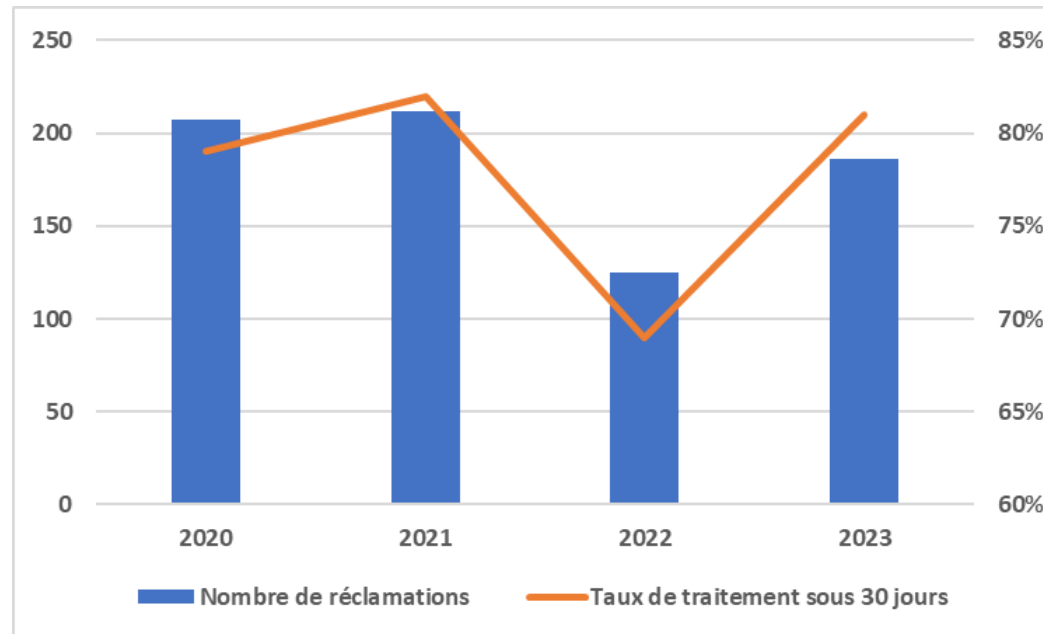
# La mesure de la satisfaction de nos clients

- RTE réalise chaque année une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de ses clients. Un questionnaire comprenant 10 questions est adressé à tous les segments (producteurs, consommateurs, distributeurs, acteurs de marché, prospects raccordement).
- Pour 2023, le résultat global recueilli auprès de près de 1000 répondants est de 93 % de satisfaction.



# Le traitement des réclamations

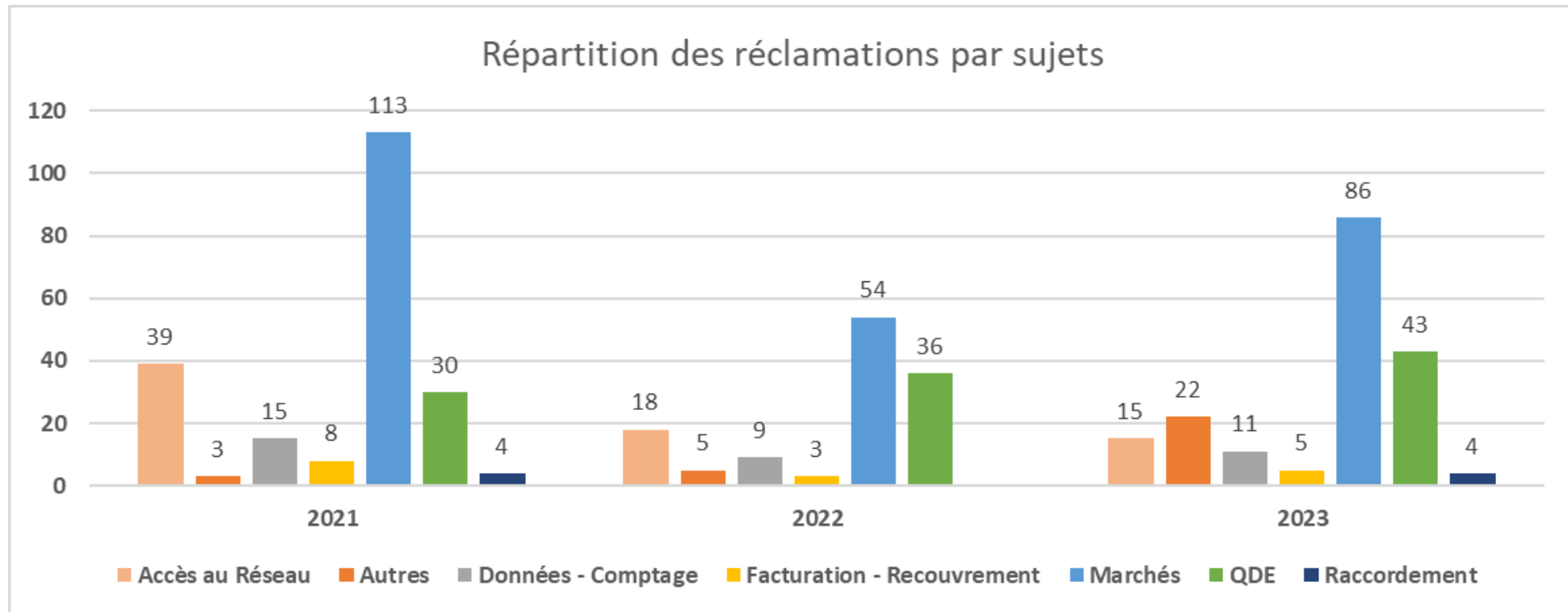
- Tel qu'indiqué dans le code de bonne conduite, RTE doit adresser un accusé de réception à toute réclamation dans les **10 jours** et envoyer soit une réponse définitive dans les **30 jours** (pour les réclamations complexes posant un problème de fond nécessitant un examen supérieur à 30 jours, RTE adresse une réponse dans les 30 jours au client lui précisant le dépassement du délai et le tient informé régulièrement).



- Des rappels ont été faits auprès des équipes commerciales en charge des réponses aux clients en 2022 pour corriger le taux de réponse en 30 jours dégradé en 2022.

# Les réclamations enregistrées par RTE

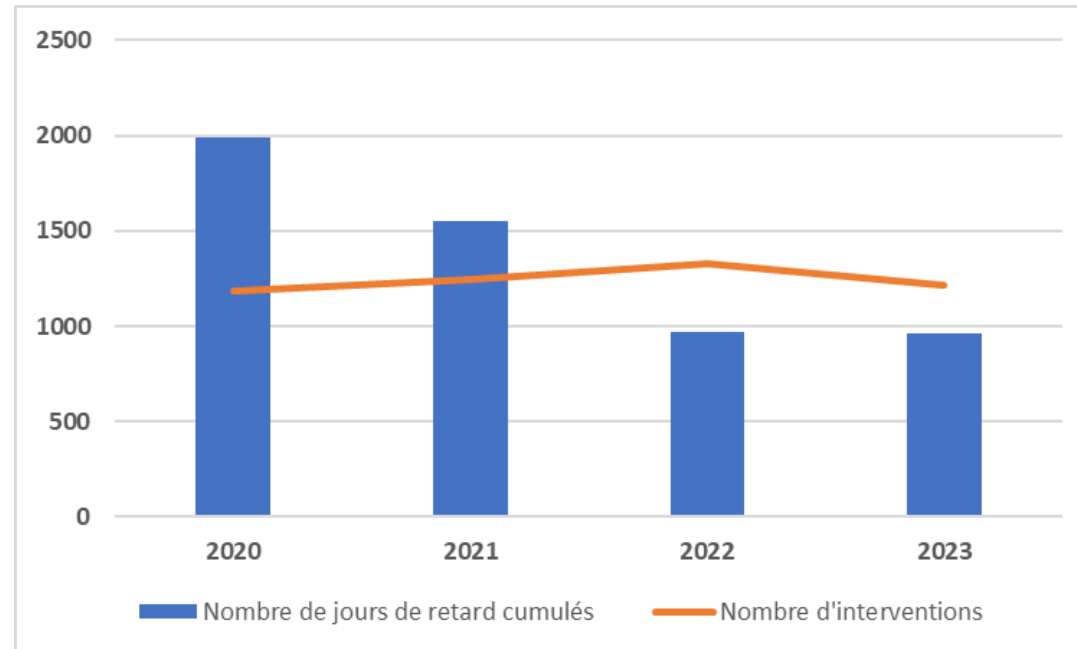
- Les réclamations adressées par les acteurs de marché représentent environ la moitié des réclamations enregistrées en 2023.



- La variation importante entre les années 2021 et 2022 est due au recul du nombre de réclamations portant sur des contestations des valeurs de certification et d'obligation du mécanisme de capacité.

# Le suivi du traitement des pannes de comptage

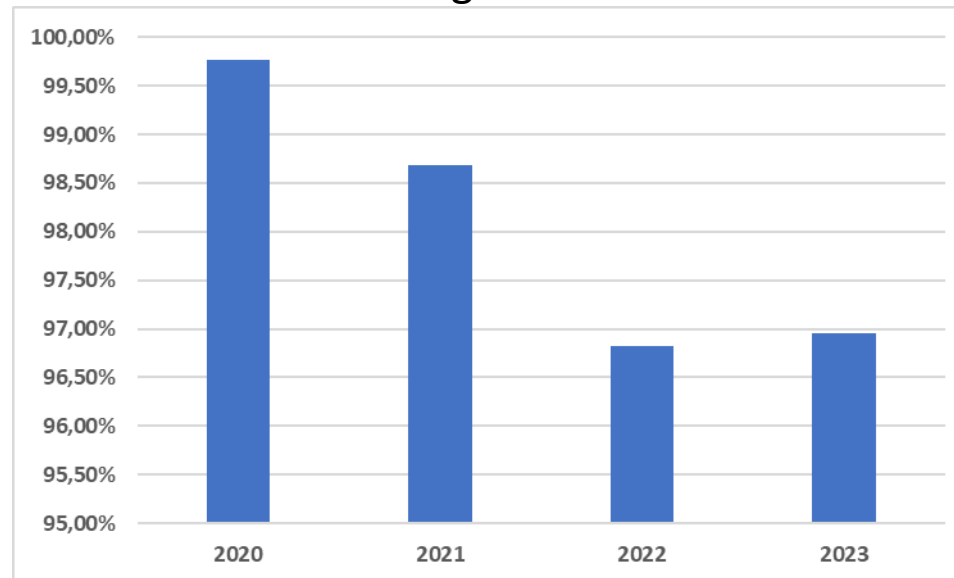
- Depuis 2020, le principe est de décompter le nombre de jours de retards sur les dépannages au regard de l'engagement contractuel d'un délai de réparation sous 3 jours ouvrés. L'indicateur est calculé sur les pannes relevant de la responsabilité directe de RTE, c'est-à dire hors pannes des réseaux télécom et hors pannes des actifs clients (exemple : une installation comprenant 1 Point de Comptage (PdC), dépannée en 5 jours ouvrés entraine l'incrémentation de l'indicateur de 2 jours (1 PdC x 2 jours de retard)).



- L'objectif est d'établir un socle de performance autour de 700 jours cumulés avec un parc de comptage en croissance naturelle de 1 à 2 % chaque année (environ 9 000 Comptages en service).

# La disponibilité du portail services

- Le portail services expose pour 27 000 utilisateurs les données du marché de l'électricité les plus consultées : courbe journalière de consommation, indisponibilités des moyens de production, production par filières..., les mêmes que celles qui sont accessibles pour les développeurs informatiques (via API sur le portail data). Quant aux clients, ils peuvent non seulement consulter ces données ouvertes à tous mais également accéder à leurs données privées et gérer les différents services qui leur sont proposés.



- La disponibilité du portail services de RTE est mesurée par le taux de disponibilité de la page la plus consultée.
- En 2023, une mise en production plus longue que prévue en avril a fait chuter le taux de disponibilité (à l'exception de cet incident, le taux de disponibilité est de 97,5 % pour l'ensemble de la période. Un point d'attention est porté sur les mises en production en évitant notamment les périodes de début et de fin de mois pour éviter de perturber l'accès aux factures des clients.

4 indicateurs pour évaluer la qualité de service sur le mécanisme de capacité

Indicateurs	Unité	2020	2021	2022	2023
Indicateur de suivi de la qualité du Niveau de Capacité Effectif (NCE) au titre du mécanisme de capacité	%	-	89,6%	99,1%	99,1%
Indicateur de suivi de la qualité de l'Obligation transmise aux acteurs au titre du mécanisme de capacité	%	-	100,0%	99,7%	99,7%

Un réalisé très proche de l'estimé : moins d'1 %

Ces 2 indicateurs permettent de comparer les résultats des calculs estimés par RTE en AL+1 avec les calculs définitifs publiés trois années après l'année de livraison (AL) concernée.

Taux de respect du délai de publication de la déclaration d'évolution du Niveau de Capacité Certifié (NCC) évolué sur le registre des capacités certifiées	%	-	99,8%	100,0%	99,3%
--	---	---	-------	--------	-------

La moyenne annuelle de délai de publication s'est établie à 2,3 jours en 2023, soit deux fois moins que le délai réglementaire.

La déclaration d'évolution des paramètres de certification (dit NCC évolué) communiquée par l'acteur doit être publiée dans un délai de 5 jours ouvrés sur le Portail Services à partir de la date de déclaration par l'acteur. En 2023, 399 demandes d'évolution de paramètres techniques ont été traitées

Taux de respect des délais de certification (délai de transmission du contrat de certification à l'Exploitant de Capacité)	%	-	99,8%	89,5%	90,6%
--	---	---	-------	-------	-------

Des délais de certification en-deçà des 15 jours réglementaires:  
- 8,8 j pr le RPD/MGR  
- 4,7j pr le RPT  
... malgré une hausse croissante des demandes

Le suivi des délais de certification s'appuie sur le délai de transmission par RTE du contrat de certification au titulaire de l'entité de certification. RTE dispose d'un délai réglementaire maximum de 15 Jours Ouvrés pour traiter les demandes de certification. En 2023, 1760 (1444 en 2022) demandes concernaient le RPD/MGR, 390 (62 en 2022) demandes portaient sur le RPT

4 indicateurs pour évaluer la qualité de service sur le mécanisme d'ajustement

Indicateurs	Unité	2020	2021	2022	2023
Disponibilité des systèmes d'information relatifs à la programmation et au mécanisme d'ajustement	%	99,9%	99,1%	98,8%	100,0%
Taux de fiabilité des données de tendance du mécanisme d'ajustement	%	-	100%	100%	100%
Taux de transmission par RTE du contrôle du réalisé sur le mécanisme d'ajustement dans les délais contractuels	%	-	100%	100%	100%
Taux du nombre de courbes de charges transmises par les GRD pour le contrôle du réalisé sur le mécanisme d'ajustement dans les délais	%	-	99,0%	99,3%	99,0%

RTE s'est engagé sur un taux de disponibilité minimal de 98%

On dénombre ici les guichets d'offres standard envoyées à TERRE et le nombre de guichets spécifiques (offres d'ajustement et re-déclarations de programmes) perdus pour cause fortuite vs le nombre de guichets disponibles au cours de l'année d'analyse.

Des informations disponibles sur tous les pas demi-heures

Cet indicateur vérifie que pour chaque pas demi horaire, RTE a mis à disposition des acteurs une information sur le sens du déséquilibre, le volume estimé et le prix des écarts associés

Un contrôle du réalisé systématiquement communiqué dans les délais

Moins d'1% des courbes de charge transmises après le délai

Les données de valorisation des ajustements du Mois M sur la base desquels sera établie la facture mensuelle sont mis à disposition au plus tard le lundi suivant le 3<sup>ème</sup> samedi du mois M+1  
Les courbes de charge sont attendues au plus tard le lundi suivant le 3<sup>ème</sup> samedi du mois M+1

# Taux de respect des engagements contractuels relatifs à la continuité d'alimentation

---

## Un cadre contractuel unique en Europe

RTE est le seul GRT européen à prendre des **engagements quantitatifs sur la continuité d'alimentation**.

Notamment sur le **nombre de Coupures** (d'une durée supérieure ou égale à 1 seconde : coupures brèves et longues à partir de 3mn).

Cet engagement est pris sur une période de 3 ans.

En cas de dépassement de l'engagement, le client peut adresser une demande d'indemnisation des préjudices directs actuels et certains.

## Calcul de l'indicateur *Taux de respect des engagements (engagement triennal)* :

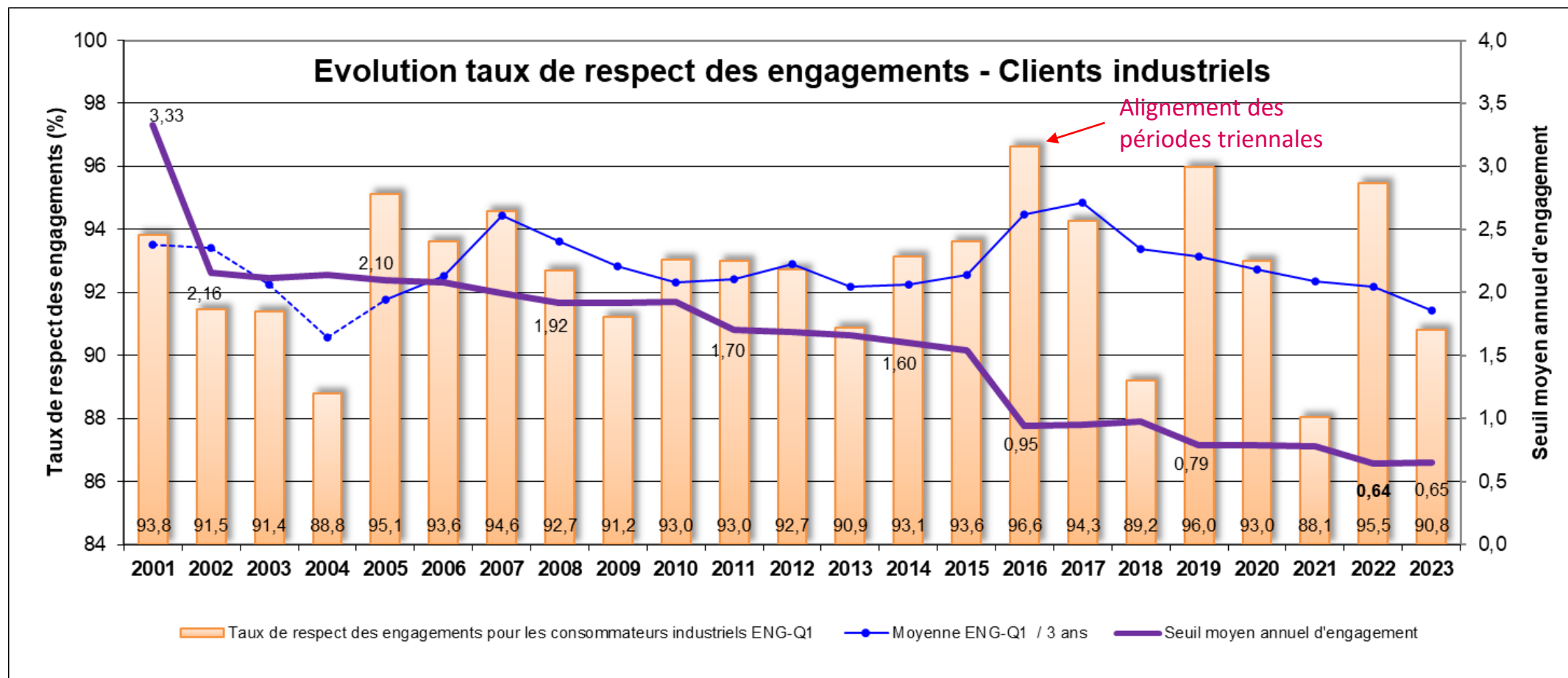
Décomposition en fonction du type de client Industriels / Ferroviaires / Distributeurs

Le taux (en %) est évalué chaque année au 31 décembre en comparant le nombre d'engagements coupures respectés au nombre total des engagements coupures en cours.

**Impact des périodes triennales** : Les engagements étant alignés sur des cycles triennaux pour la plupart des clients, une dégradation naturelle du taux de respect est observée au cours d'un cycle (accroissement du nombre de coupures dans le temps, qui entraîne une augmentation progressive des dépassements).

Au démarrage d'un nouveau cycle, les compteurs sont réinitialisés.

# Taux de respect des engagements contractuels relatifs à la continuité d'alimentation Clients Industriels

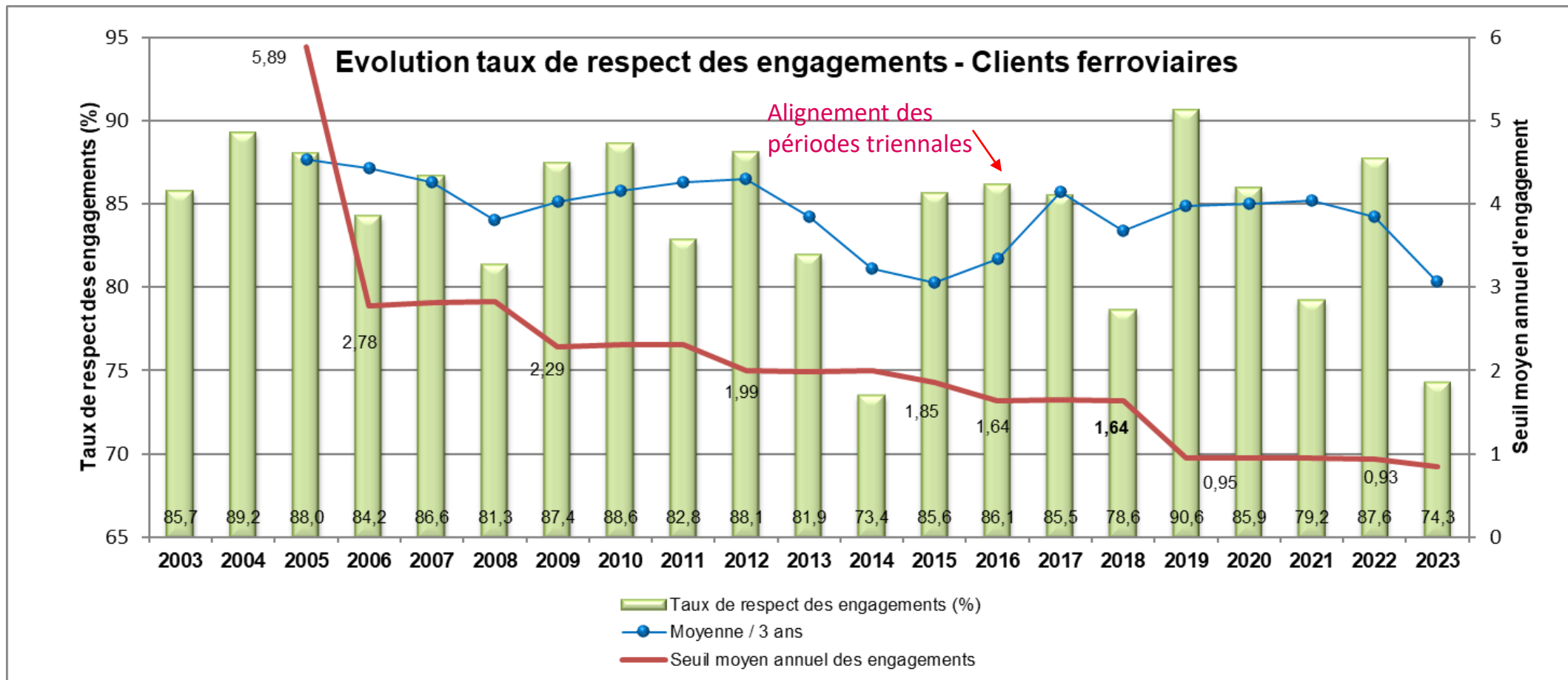


En 2016 : les cycles triennaux d'engagement pour la plupart des clients industriels ont été alignés.

Un nouvel engagement de 1 CBL tous les 3 ans a été introduit, entraînant une réduction du seuil moyen annuel d'engagement.

# Taux de respect des engagements contractuels relatifs à la continuité d'alimentation

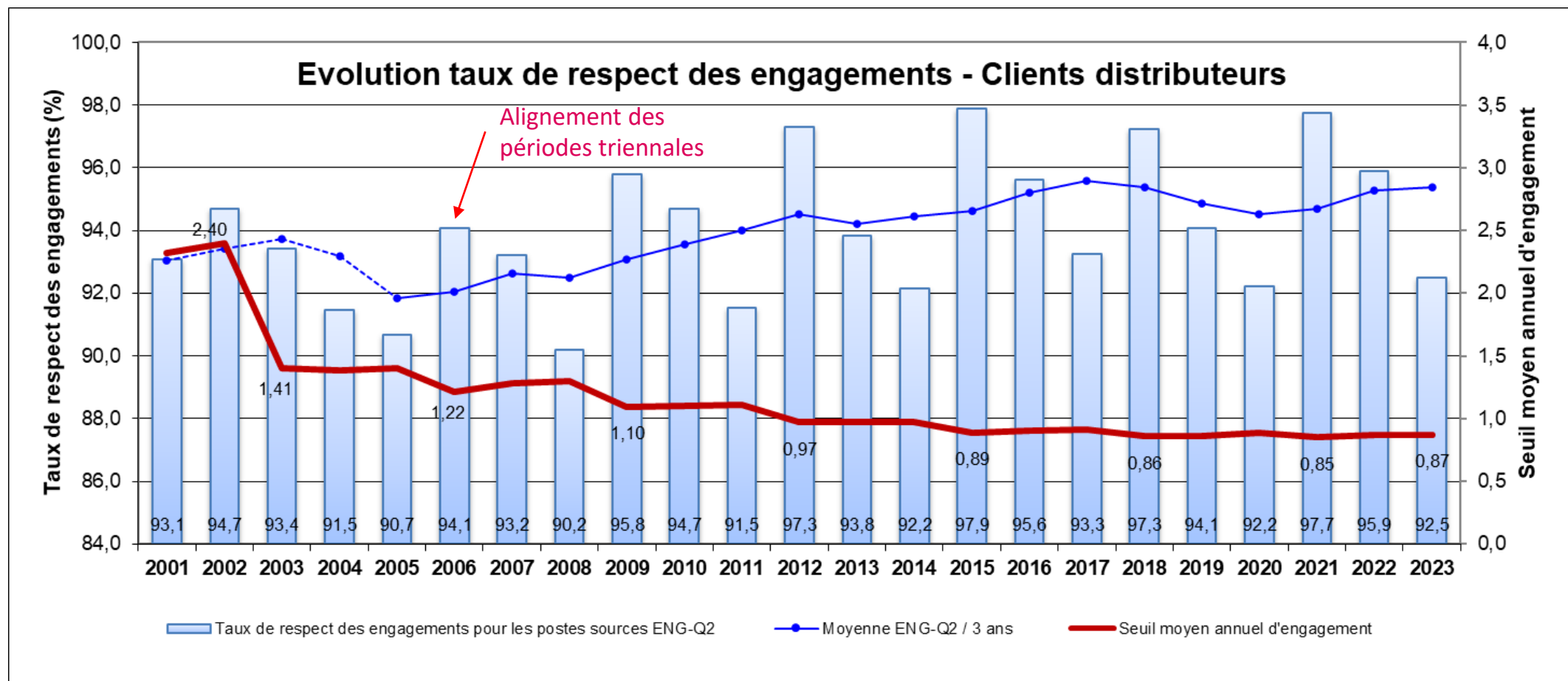
## Clients ferroviaires



En 2016, les cycles triennaux d'engagement pour la plupart des clients ferroviaires ont été alignés. On observe alors une réduction du seuil moyen annuel d'engagement, reflétant l'amélioration des engagements de RTE.

# Taux de respect des engagements contractuels relatifs à la continuité d'alimentation

## Clients Distributeurs

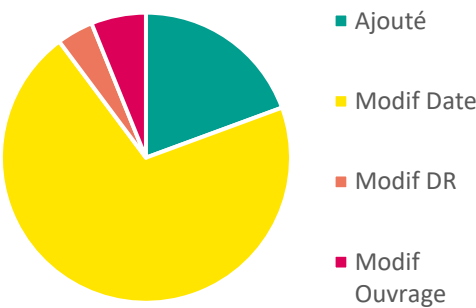


En 2006, les cycles triennaux d'engagement pour la plupart des clients distributeurs ont été alignés. On observe alors une réduction du seuil moyen annuel d'engagement, reflétant l'amélioration des engagements de RTE.

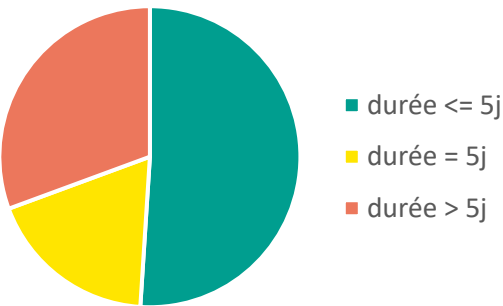
# Suivi du respect des dates et de la durée des travaux planifiés par RTE sur le RPT pour les clients industriels

	2021	2022	2023
Nombre d'opérations coordonnées avec un client industriel	609	640	652
Taux de respect des dates et durées des travaux planifiés par RTE sur le RPT pour les clients industriels	90,38%	95,29%	84,66%

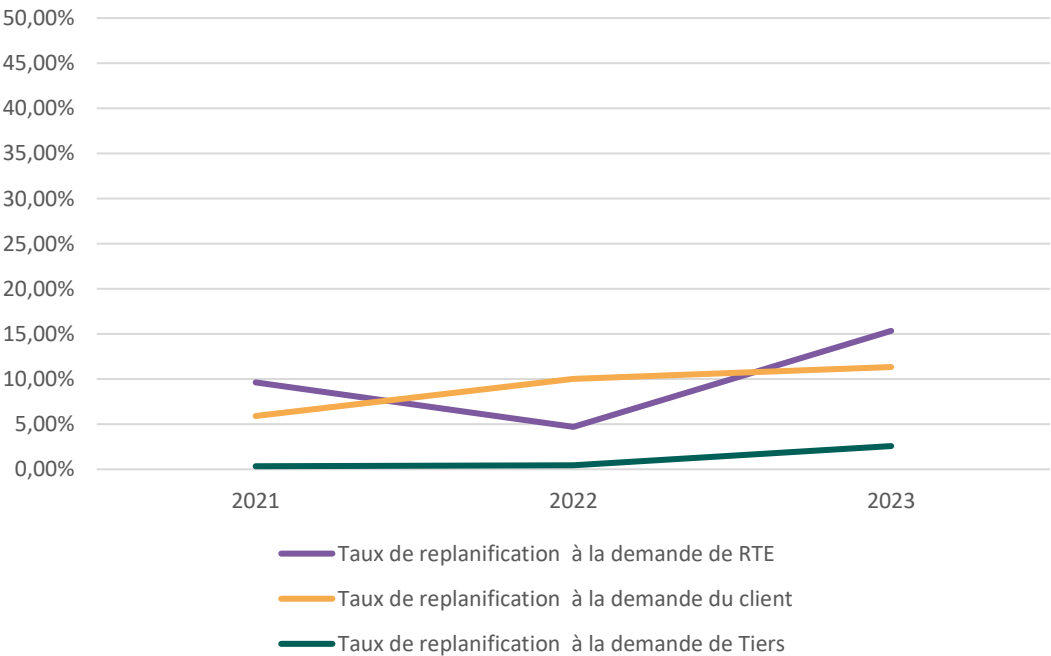
Répartition des demandes RTE 2023



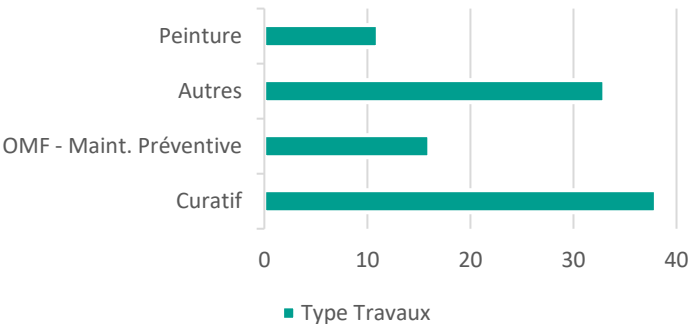
Durée d'indisponibilité associées aux demandes RTE 2023



Taux de replanification des travaux



Demandes RTE - Type de travaux



- Les modifications sont soumises à accord des clients concernés
- Cet indicateur intègre les replanifications sans impact (ex : consignation décalée d'une journée au sein d'une période d'arrêt longue du client)
- Cet indicateur prend en compte les modifications suite avarie, ou actes de malveillance

# Plateforme d'échange pour la planification des travaux

- Réalisé

Mise en place de sites Sharepoint partagés avec les clients (dans le cas d'un volume de travaux important) : Enedis, SNCF, RATP, ELD

=> Suivi partagé de la planification des travaux RTE

RTE ENEDIS - Apollo - Planification des consignations

Groupe privé 5 membres

+ Nouveau Modifier en mode grille Partager Exporter Automatiser Intégrer

Tous les éléments

Accueil Documents Liste Apollo Partagés avec nous Indicateurs - PowerBI Corbeille Modifier

Apollo

Contraintes en ...	Consistance de...	Etat CC	Statut	Statut client	Type CC
Coupure Tps du DR - Reprise après DR de 8h30:ouvrage consigné ou après retour de l'ouvrage en défaut	évolution réseau (GIMR)	En cours de préparation	Annulé	Nouveau	Information
	maintenance préventive et curative	En cours de préparation	Annulé	Modifié par RTE	Accord
Coupure Tps du DR - Reprise après DR de 8h30:ouvrage consigné ou après retour de 8h30:ouvrage en défaut	maintenance préventive et curative	En cours de préparation	Annulé	Modifié par RTE	Accord
Coupure Tps du DR - Reprise après DR de 8h30:ouvrage consigné ou après retour de 8h30:ouvrage en défaut	évolution réseau (GIMR)	En cours de préparation	Annulé	Traité	Information
popoluploup	populio		Validé		

Filtres

98 éléments

Début depuis 2020

2020 2022

Sélectionnez des dates spécifiques

Statut

☐ Validé

☐ Annulé

☐ A valider suite à modification

☐ A valider

☐ Pour info suite à modification

Afficher tout

Consistance des travaux (OG)

**A venir (2025-2026)**

Développement en cours d'un outil SI permettant le partage sur « Portail Services » de la planification des travaux (demandes RTE et demandes client).



Le réseau  
de transport  
d'électricité

# Merci de votre attention

# Questions

---

**Avez-vous des questions sur l'état  
des lieux présenté ?**

---

# Bilan TURPE 6 et orientations TURPE 7

# TURPE 7 : synthèse des évolutions envisagées



Les indicateurs de suivi ne mettent pas en évidence d'alerte particulière concernant la réalisation de ces différentes missions. La CRE propose donc de reconduire le cadre de régulation actuel en l'adaptant en fonction des nouveaux besoins identifiés.

Thème	Indicateurs en TURPE 6		Tendance sur TURPE 6 (2021-2023)		Orientation préliminaire de la CRE
Comptage	Respect des délais d'intervention de dépannage sur compteurs (nombre de jours de retard cumulés)		1554	→ 959	Incitation
Réclamation	Taux de prise en charge d'une réclamation sous 10 jours		95%	→ 98%	Suppression
	Taux de traitement d'une réclamation sous 30 jours		82%	→ 81%	Incitation
	Durée moyenne globale du traitement d'une réclamation (jours)		17	→ 20	Suppression
Continuité d'alimentation	Taux de respect des engagements contractuels du CART relatifs à la QE	Clients industriels	88%	* 91%	Maintien du suivi
		Clients ferroviaires	79%	* 74%	Maintien du suivi
		Distributeurs	98%	* 93%	Maintien du suivi
	Energie Non Evacuée par les producteurs due aux activités de RTE sur le RPT (GWh)		2,4	→ 22,5	Incitation
	Taux de respect des dates et de la durée des travaux planifiés par RTE sur le réseau public de transport pour les clients industriels		90,4%	→ 84,7%	Incitation
Mise à disposition des données	Marchés	Taux de disponibilité de la plateforme Portail Services de RTE	98,7%	→ 97,0%	Incitation
		Taux de fiabilité des données de tendances du mécanisme d'ajustement	100,0%	→ 100,0%	Suppression
		Taux de transmission par RTE du contrôle du réalisé sur le mécanisme d'ajustement dans les délais contractuels	100,0%	→ 100,0%	Suppression
	Mécanisme de capacité	Qualité du Niveau de Capacité Effectif (NCE)	89,6%	→ 99,1%	Maintien du suivi
		Qualité de l'obligation de capacité transmise aux acteurs	100,0%	→ 99,7%	Maintien du suivi
		Taux de respect du délai de publication de la déclaration d'évolution du Niveau de Capacité Certifié (NCC) évolué sur le registre des capacités certifiées	99,8%	→ 99,3%	Maintien du suivi
		Taux de respect des délais de certification	99,8%	→ 90,6%	Maintien du suivi

# Traitement des réclamations – bilan TURPE 6 et orientations TURPE 7

Trois indicateurs sont suivis à TURPE 6 pour le **traitement des réclamations** :

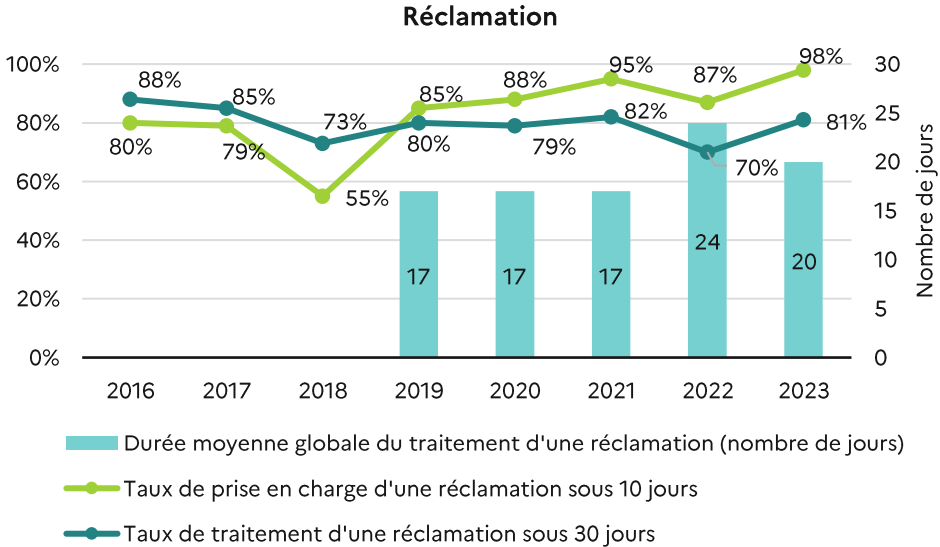
- le taux de réponse sous 10 jours ;
- le taux de traitement sous 30 jours ;
- la durée moyenne globale de traitement d'une réclamation.

**Les résultats de RTE ont montré une dégradation du traitement des réclamations pour l'année 2022.** RTE s'était alors engagé à mettre en œuvre un plan d'action afin d'améliorer ces résultats et revenir à ses performances passées. **De premiers résultats ont été observés en 2023 et devront être poursuivis.**

La CRE constate une certaine redondance entre les indicateurs suivis :

- le taux de prise en charge sous 10 jours correspond principalement à la durée requise pour envoyer un accusé de réception et n'informe pas véritablement sur la performance de RTE ;
- la durée moyenne de traitement ne donne que peu d'informations additionnelles, RTE visant un traitement des réclamations sous 30 jours (ou une réponse partielle dans les cas les plus complexes).

La CRE considère important de maintenir un suivi du taux de réclamations. **Dans l'optique de limiter le nombre d'indicateurs de suivi, la CRE propose de concentrer le suivi sur le traitement des réclamations sous 30 jours et de l'inciter.** La CRE propose par ailleurs de supprimer les indicateurs « taux de prise en charge d'une réclamation sous 10 jours » et « durée moyenne globale du traitement d'une réclamation ».

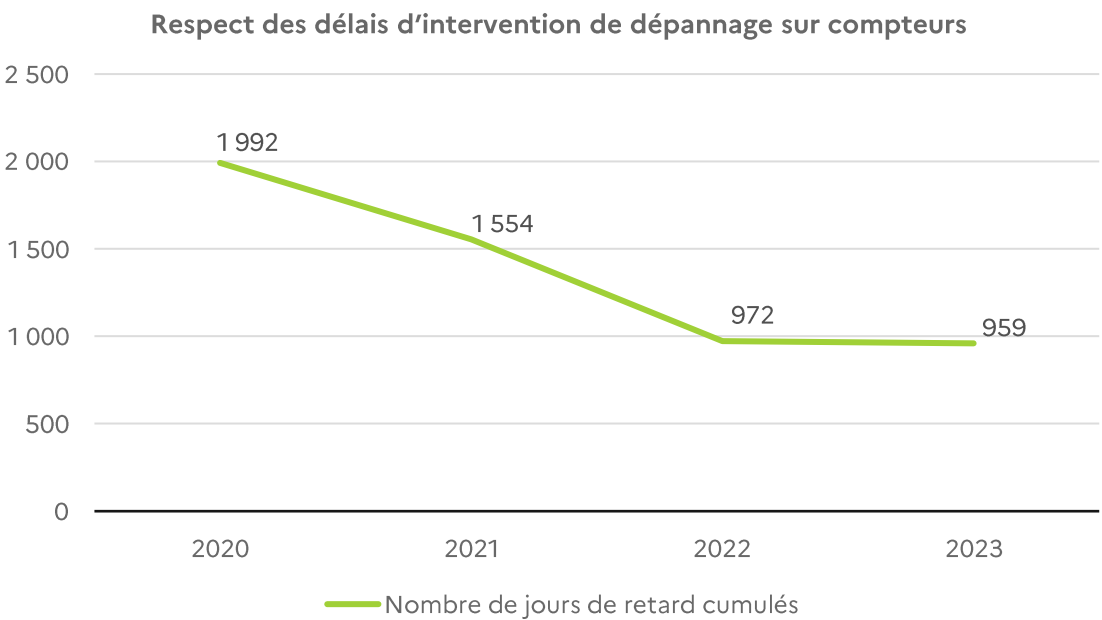


# Comptage – bilan TURPE 6 et orientations TURPE 7

**RTE suit le respect des délais d'intervention pour le dépannage des compteurs depuis TURPE 5.** En raison de remontées des clients de RTE sur la mauvaise performance de RTE dans le domaine, la CRE avait proposé, lors des consultations pour l'élaboration de TURPE 6, d'inciter financièrement cet indicateur. Néanmoins, dans sa délibération, la CRE avait considéré qu'il n'était pas possible de fixer précisément une cible, car les retards pouvaient également dépendre de facteurs externes à RTE. La CRE avait donc renoncé à une telle incitation.

**La CRE constate que le suivi de cet indicateur a permis une amélioration des performances de RTE, notamment car il permet de piloter la politique de dépannage sur compteurs et ainsi de mobiliser les équipes concernées.**

**La CRE souhaite questionner les acteurs sur la mise en œuvre d'une régulation incitative afin d'inciter financièrement RTE à atteindre les objectifs qu'il s'est fixé en interne, à savoir 700 jours de retard cumulés par an.**

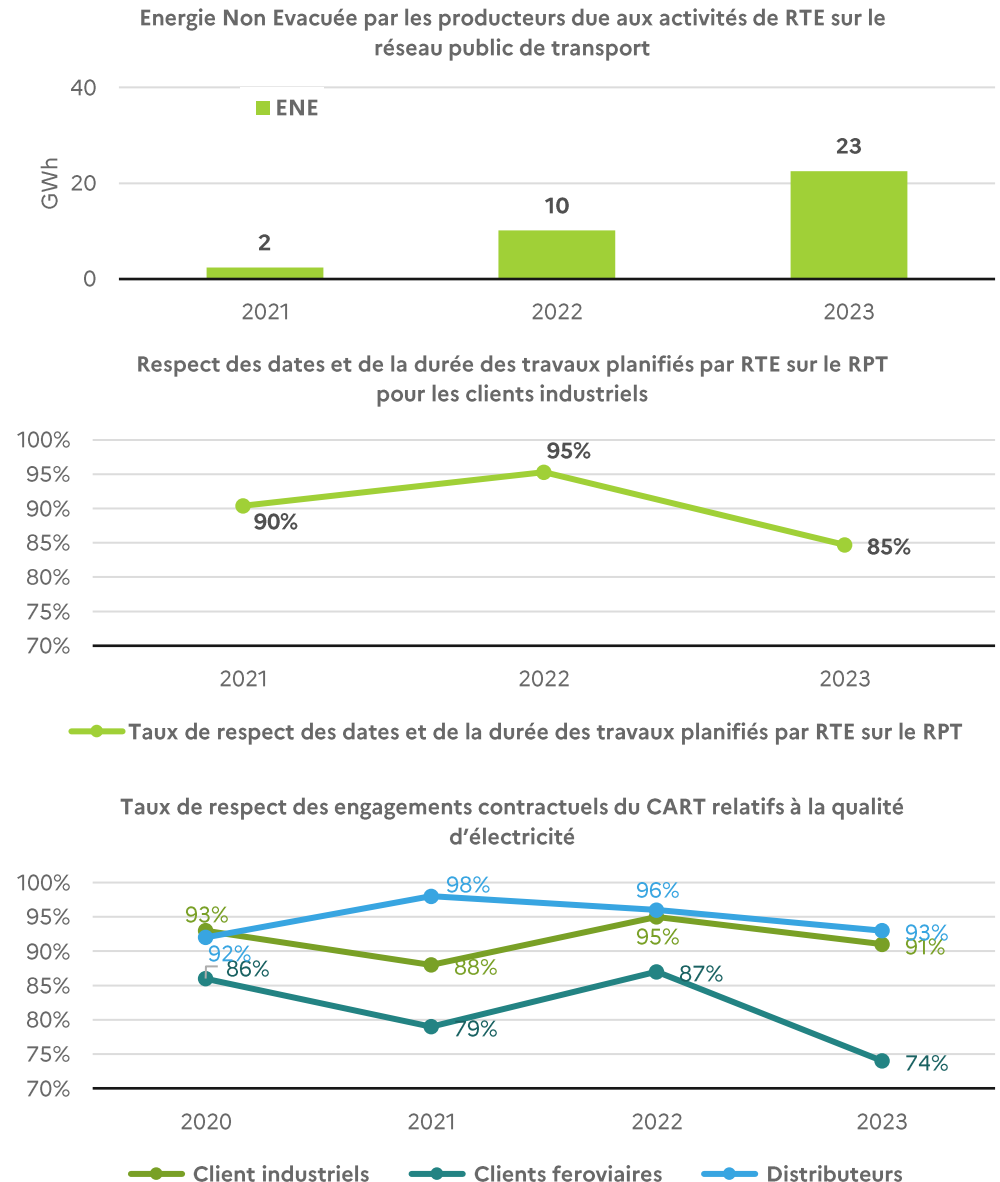


# Continuité d'alimentation – bilan TURPE 6 orientations TURPE 7



RTE suit trois indicateurs sur la continuité d'alimentation :

- L'énergie non évacuée par les producteurs due aux activités de RTE sur le RPT (depuis TURPE 6). Cet indicateur permet d'objectiver l'impact de l'augmentation des limitations, notamment dans le cadre du développement de réseau selon les principes du dimensionnement optimal. **La CRE propose de reconduire son suivi et de l'inciter ;**
- Le taux de respect des dates et de la durée des travaux planifiés par RTE sur le RPT (depuis TURPE 6). Cet indicateur est très pertinent, notamment dans le contexte de l'augmentation des travaux à réaliser sur le RPT. Malgré la dégradation de la performance de l'indicateur en 2023, RTE estime que cela ne constitue pas une tendance claire. **La CRE propose de reconduire son suivi et souhaiterait recueillir l'avis des participants à l'atelier quant à son évolution au vu d'une éventuelle incitation financière ;**
- Le taux de respect des engagements contractuels du CART relatifs à la qualité de l'électricité (depuis TURPE 5). Cet indicateur permet de comparer la capacité de RTE à respecter ses engagements (calcul triennal). La performance de RTE est satisfaisante dans le domaine, le plus faible respect pour les clients ferroviaires s'expliquant d'après RTE par une moindre robustesse de l'alimentation de certains postes. **La CRE propose de reconduire son suivi et de demander à RTE de mener une réflexion pour annualiser l'indicateur, de façon à le rendre comparable d'une année sur l'autre.**






# Mise à disposition des données – bilan TURPE 6 et orientations TURPE 7



## Données de marché

La mise à disposition des données constitue une thématique spécifique de la qualité de service de RTE depuis le TURPE 6. Elle consiste en trois indicateurs en lien avec des données de marché prioritaires :

Indicateur suivi en TURPE 6 – marchés	Tendance sur TURPE 6 (2021-2023)	Analyse de la CRE
Taux de disponibilité de la plateforme Portail Services de RTE	98,7%  97,0%	Les performances de RTE sur la disponibilité de sa plateforme Portail Services, sur laquelle sont publiées de nombreuses données de marché, sont satisfaisantes mais peuvent être améliorées. <b>Cet indicateur pourrait être incité financièrement.</b>
Taux de fiabilité des données de tendance du mécanisme d'ajustement	100,0%  100,0%	Cet indicateur reflète le taux de publication effectif des données de tendance du mécanisme d'ajustement à chaque pas horaire. La CRE pourrait <b>envisager d'arrêter le suivi de cet indicateur</b> , celui-ci atteignant systématiquement 100% depuis son introduction.
Taux de transmission par RTE du contrôle du réalisé sur le mécanisme d'ajustement dans les délais contractuels	100,0%  100,0%	La CRE pourrait envisager <b>d'arrêter le suivi de cet indicateur</b> , celui-ci atteignant systématiquement 100% depuis son introduction.

Sur proposition de RTE, la CRE envisage également d'introduire une incitation sur ses prévisions de production EnR et de consommation.





# Mise à disposition des données – bilan TURPE 6 et orientations TURPE 7



## Mécanisme de capacité

En raison d'absence de certitudes sur les modalités de mise en œuvre du futur mécanisme de capacité, la CRE redéfinira les indicateurs relatifs au mécanisme de capacité dans une délibération tarifaire ad hoc, une fois le futur mécanisme connu. Le rôle de RTE étant amené à s'accroître dans le cadre d'un mécanisme centralisé, des incitations spécifiques pourraient être introduites (par exemple sur la qualité des estimations de la courbe de demande).

En attendant, le mécanisme actuel prenant fin en 2026, la CRE souhaite maintenir en l'état le suivi des indicateurs introduits en TURPE 6 sur les données du mécanisme de capacité, concernant la qualité des données et le respect par RTE d'échéances réglementaires :

Indicateur suivi en TURPE 6 – mécanisme de capacité	Tendance sur TURPE 6 (2021-2023)		Analyse de la CRE
Qualité du Niveau de Capacité Effectif (NCE) au titre du mécanisme de capacité	89,6%	 99,1%	Cet indicateur permet de comparer les estimations faites par RTE sur le NCE en AL+1 avec les calculs définitifs publiés en AL+3. Cet indicateur doit être conservé au vu de l'impact financier pour les acteurs et des leviers d'amélioration de RTE (outils SI).
Qualité de l'obligation de capacité transmise aux acteurs au titre du mécanisme de capacité	100,0%	 99,7%	Cet indicateur permet de comparer les estimations faites par RTE sur l'obligation de capacité au niveau France (i.e. le besoin total de capacité estimé sur la base du bilan prévisionnel de RTE) en AL+1 avec les calculs définitifs publiés en AL+3.
Taux de respect du délai de publication de la déclaration d'évolution du Niveau de Capacité Certifié (NCC) évolué sur le registre des capacités certifiées	99,8%	 99,3%	Le NCC évolué représente la disponibilité de l'acteur lors du rééquilibrage : il est important que la publication par RTE soit faite dans les délais (5 jours ouvrés) pour permettre à l'acteur concerné de participer aux enchères à venir.
Taux de respect des délais de certification	99,8%	 90,6%	Le respect de la transmission par RTE du contrat de certification à l'Exploitant de Capacité dans les délais contractuels se dégrade. RTE a indiqué avoir mis des mesures en place pour améliorer le traitement des dossiers de certification.

Des éléments de contexte sur les notions utilisées pour le calcul de ces indicateurs sont présentés en annexe (p.123).

# Questions

---

Partagez-vous le bilan de la période TURPE 6 présenté par la CRE pour RTE ?

Partagez-vous les enjeux de la période TURPE 7 présentés par la CRE pour RTE ?

Partagez-vous les orientations de qualité de service envisagées par la CRE pour RTE pour la période TURPE 7 ?

Vous semble-t-il pertinent de supprimer ou, au contraire, d'inciter financièrement certains indicateurs aujourd'hui suivis ?

Seriez-vous favorables à l'introduction de nouveaux indicateurs pour RTE (en particulier relatifs à la mise à disposition des données de marché) ?

02.

# Qualité d'alimentation

---

# Qualité d'alimentation d'Enedis

## 2.A.1

# Périmètre de la continuité d'alimentation d'Enedis

# Périmètre de la qualité d'alimentation

La question de la qualité d'alimentation touche plusieurs dimensions du tarif :

Charges de capital	Charges d'exploitation complètement ou partiellement incitées	Régulation incitative
<ul style="list-style-type: none"> <li>Investissements : renforcement, modernisation des réseaux, Plan Aléas Climatiques (enfouissement, résorption des fils nus...)</li> </ul> <p>→ <b>Intégration au réel dans la BAR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remise en état du réseau post-aléas climatiques (OPEX) ;</li> <li>Maintenance préventive et curative ;</li> <li>Indemnités pour coupures longues (&gt; 5h)</li> </ul> <p>→ <b>Trajectoires partiellement ou complètement incitées</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durée moyenne de coupure (réseaux BT et HTA)</li> <li>Fréquence moyenne de coupure (réseaux BT et HTA)</li> </ul> <p>→ <b>Indicateurs incités financièrement</b></p>

L'atelier d'aujourd'hui se concentre sur les thématiques directement liées au cadre de régulation de la continuité d'alimentation.

La CRE considère toutefois qu'il convient d'aborder ces sujets dans une approche cohérente, notamment dans une perspective de gestion du risque climatique, et de cohérence entre les ressources allouées via le tarif et l'ambition des objectifs.

# Définitions des indicateurs de qualité d'alimentation

Indicateur	Indicateur	Définition	Niveau incitation
Durée moyenne de coupure (min)	BT (critère B)	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.  Indicateur déterminé hors incidents consécutifs aux événements exceptionnels* et hors causes liées au réseau public de transport (ou aux délestages).	6,4 M€/min
	HTA (critère M)	<i>Idem</i> au périmètre de la HTA	5,9 M€/min
Fréquence moyenne de coupure (# coupure/an)	BT (critère F-BT)	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.  Indicateur déterminé hors incidents consécutifs aux événements exceptionnels* et hors causes liées au réseau public de transport (ou aux délestages).	4 M€ / nb de coupure annuelle
	HTA (critère F-HTA)	<i>Idem</i> au périmètre de la HTA	20 M€ / nb de coupure annuelle
Coupures longues	Mécanisme basé sur le versement aux consommateurs concernés, d'indemnisation en cas de coupure > 5 heures (par ex. 2 €/kVA souscrit pour les consommateurs en BT ≤ 36 kVA)	Toute interruption d'alimentation d'une durée supérieure à 5 heures due à une défaillance imputable au réseau public de distribution géré par le GRD, y compris lors d'événements exceptionnels, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures  Ce mécanisme concerne uniquement les points de soutirage	- Détermination d'une trajectoire de couverture incitée. Au-delà d'un montant maximal défini, Enedis est couvert au CRCP (indemnisations (bandeau coupures longues - OPEX).

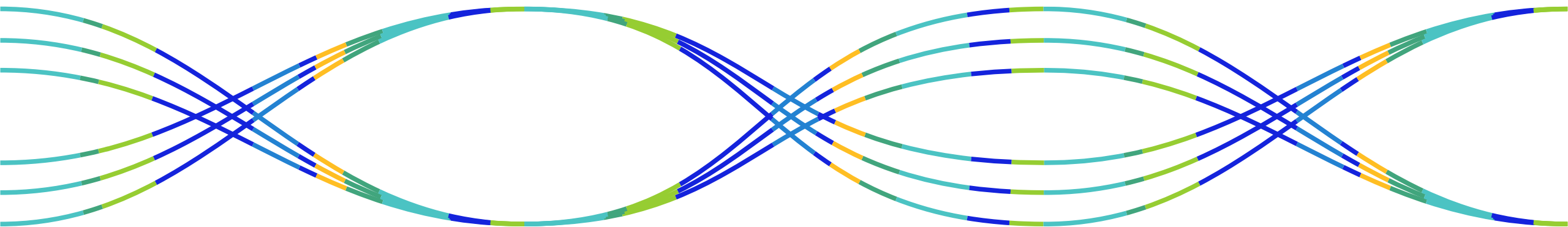
---

# Etat des lieux Enedis

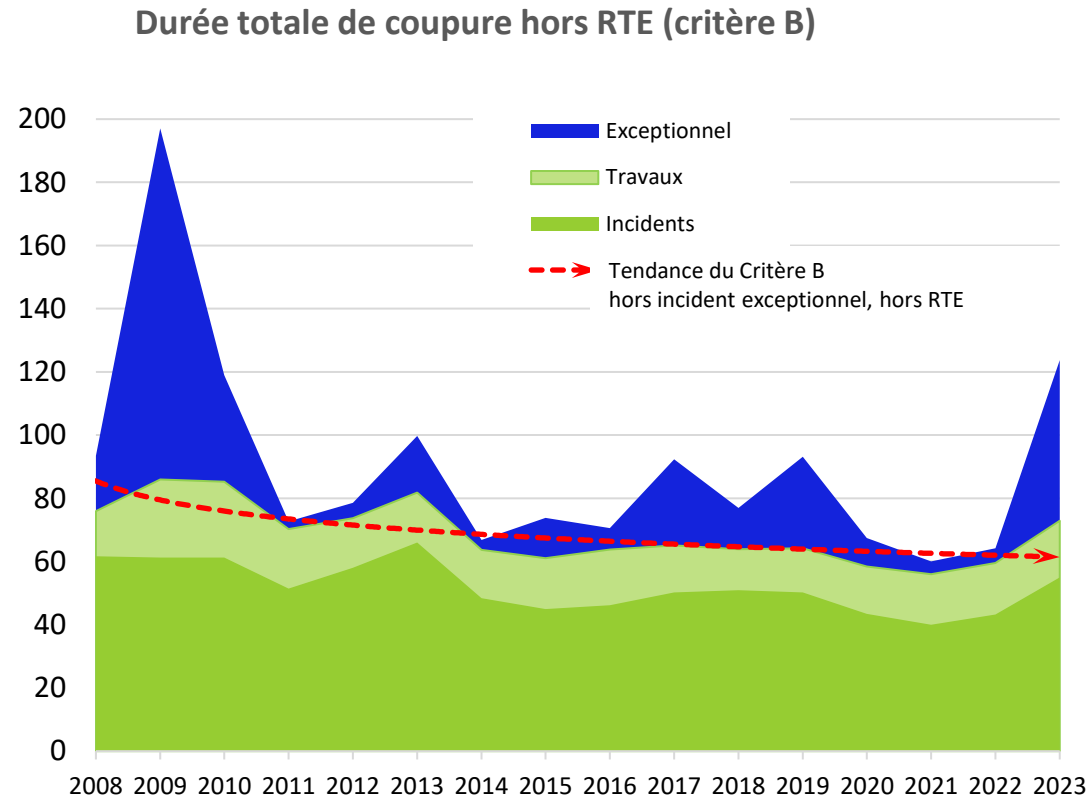
# Qualité d'alimentation

*Bilan TURPE 6 et enjeux TURPE 7*

3 juillet 2024



# La qualité d'alimentation s'est améliorée en tendance, mais reste sensible aux aléas climatiques



**Un critère B hors incident exceptionnel (HIX), hors RTE de 62,2 minutes en moyenne sur les 5 dernières années**

**78,2 minutes en moyenne sur 2008-2012**

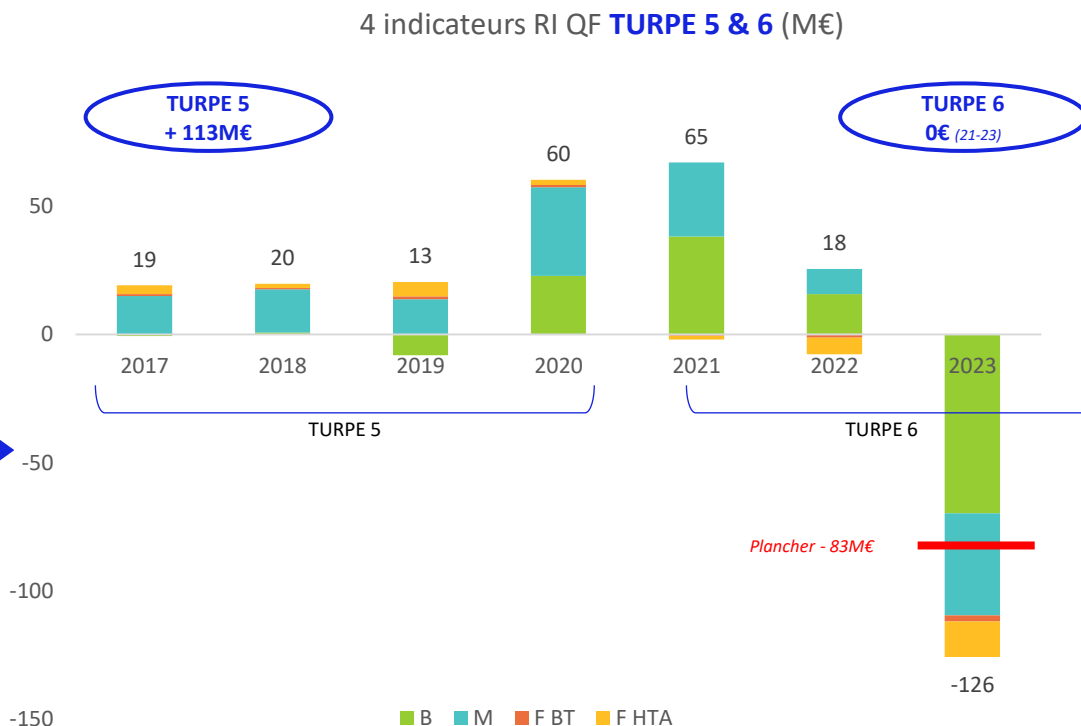
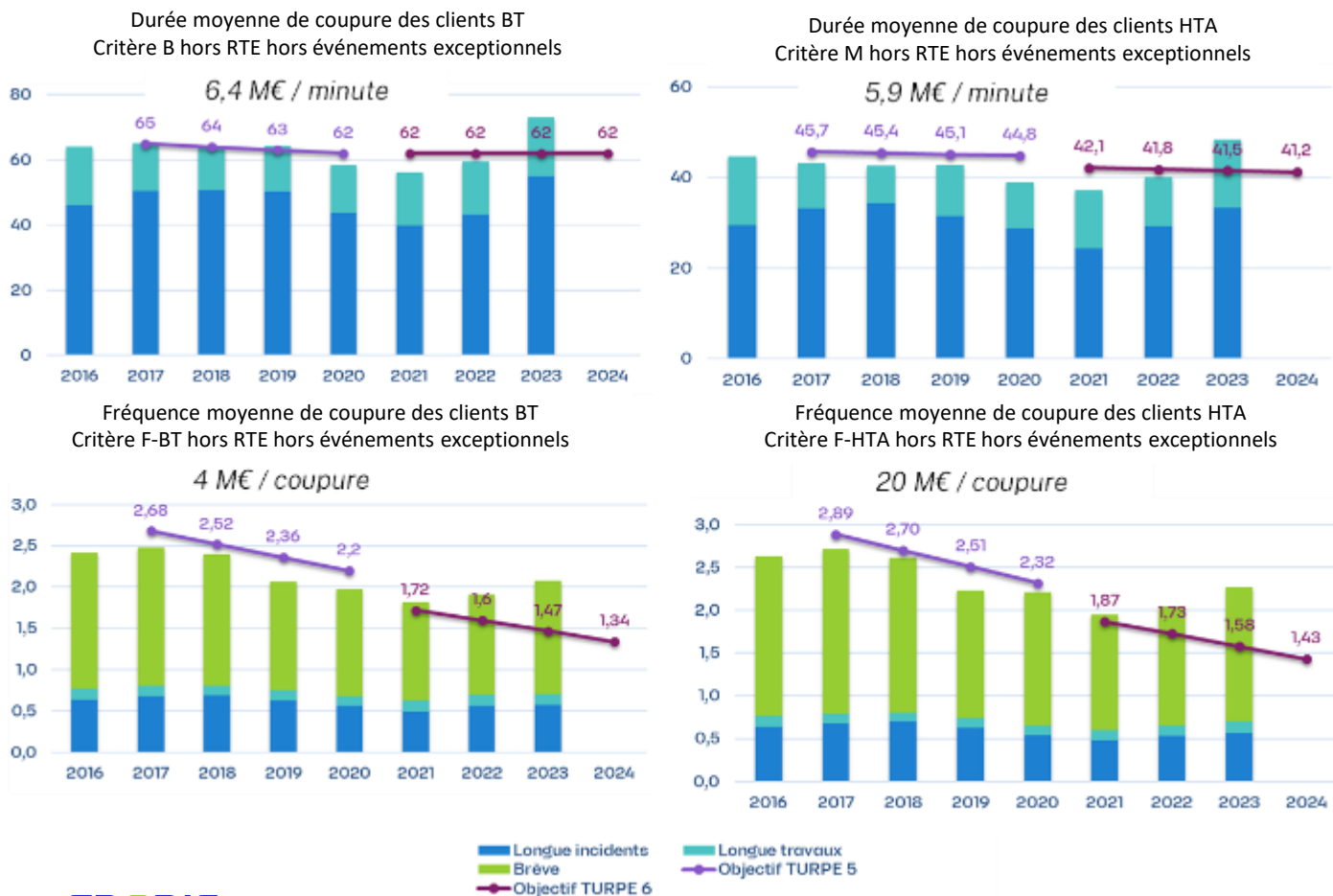
- Le critère B HIX hors RTE est en tendance à la baisse sur longue période, sous l'effet des actions d'investissement, de maintenance et d'exploitation.
- La sensibilité aux aléas climatiques diminue, grâce aux actions d'amélioration de la résilience des réseaux.
- Toutefois, le critère B HIX hors RTE reste sensible aux aléas climatiques, avec une volatilité conjoncturelle significative, dans un contexte de changement climatique qui expose plus fortement les réseaux de distribution : canicules, inondations, tempêtes...

# Des programmes importants à conduire pour améliorer et maintenir un niveau de qualité d'alimentation qui tend vers une asymptote

- Enedis axe sa **stratégie d'investissements** sur la **modernisation ciblée des réseaux** et **l'amélioration de leur résilience aux aléas climatiques**, à travers 5 programmes principaux d'investissement :
  - Enfouissement des réseaux HTA en « risque climatique avéré » (notamment en zone boisée)
  - Rénovation programmée des autres réseaux HTA aériens pour maintenir leur fiabilité au niveau du neuf
  - Résorption des réseaux CPI HTA (particulièrement sensibles aux vagues de chaleur)
  - Eradication des fils nus BT (très sensibles aux coups de vents)
  - Résorption des réseaux CPI BT (sensibles aux vagues de froid)
- En complément de cette stratégie d'investissements, Enedis met en œuvre **un programme soutenu de maintenance du réseau** ciblé sur les enjeux (maintenance des OMT, gestion de la végétation dont élagage, etc.) et s'appuie sur **un solide dispositif de gestion de crise**.
- **Des marges de manœuvre existent encore, mais la qualité d'alimentation tend vers une asymptote à moyen terme, en raison :**
  - Du vieillissement lent des réseaux qui mobilise une partie des actions d'investissement et de maintenance pour maintenir le niveau de fiabilité d'un patrimoine de très grande taille et de durée de vie longue
  - De l'allongement du réseau qui augmente mécaniquement le nombre d'incidents, malgré la très bonne fiabilité des ouvrages neufs
  - L'augmentation du volume de travaux à réaliser, principalement dû au raccordement des EnR, mais aussi à la croissance globale de l'activité (raccordement IRVE, montée en puissance de la rénovation programmée, programmes de modernisation et de résilience, élagage et obligation légale de débroussaillage...)
  - Le changement climatique qui expose plus fortement les réseaux
  - L'équilibre technico-économique pour la collectivité entre les coûts et le niveau de qualité requis
- Dans sa stratégie d'investissements, Enedis se fixe l'objectif **d'atteindre un critère B HIX hors RTE de 60 minutes en 2030 et de le maintenir durablement au-delà**.

# Bilan TURPE 6 : Durées et fréquences de coupure

- Après un bilan TURPE 5 en bonus, avec une amélioration visible des 4 indicateurs, **le bilan TURPE 6, à date, est tout juste équilibré.**
- Ces résultats s'expliquent par :
  - la **sensibilité aux conditions météorologiques**, comme en témoignent les années 2020-2021 (peu d'aléas climatiques se traduisant par des bonus) et 2023 (21 évènements climatiques d'ampleur, notamment Ciaran, se traduisant par l'atteinte du plancher de malus).
  - le **renforcement significatif des attendus en TURPE 6 sur le critère M et les fréquences de coupure.**



# Des objectifs qui doivent tenir compte de la performance que peut délivrer le réseau et de l'impact des données des compteurs communicants

## Critères B et M

- Enedis propose un renforcement progressif des exigences autour des critères B et M en TURPE 7, en cohérence avec son ambition d'atteindre un critère B HIX de 60 minutes en 2030.
- Les critères B et M en TURPE 7 doivent tenir compte
  - des défis industriels que soulève la modernisation du réseau (travaux de résilience et raccordements), avec notamment un **impact à la hausse sur le B et le M travaux ;**
  - de la **multiplication des aléas climatiques** dans le contexte de changement climatique
- Il est à noter que l'**intégration des données des compteurs communicants n'a pas d'impact sur la mesure des critères B et M**, ce qui permet une continuité dans les chroniques.

## Critères F-BT et F-HTA

- Les trajectoires des critères F-HTA et BT en TURPE 6, trop ambitieuses, ont entraîné des malus de plus en plus importants.
  - Enedis continue de mettre en œuvre des moyens d'actions pour réduire le nombre de coupures, dont plus de 70% sont désormais des coupures brèves. Pour autant, les marges de manœuvre pour réduire encore ces coupures sont désormais très limitées.
  - **Enedis demande donc à recalibrer les trajectoires F-BT et F-HTA car elles ne correspondent pas à la performance que peut délivrer le réseau.**
- La demande de la CRE dans TURPE 6 d'intégrer progressivement les données des compteurs Linky dans le calcul du critère B, et de le rendre automatique de manière industrielle pour la période TURPE 7, a nécessité une refonte de la chaîne de traitement des interruptions de fourniture.
  - La nouvelle chaîne donne une vision détaillée des coupures, alors que la chaîne actuelle procède à des agrégations.
  - **A performance équivalente vue du réseau et du client, la nouvelle chaîne a un impact à la hausse estimé à date à 30% sur la mesure des fréquences de coupure, ce qui nécessite de recalibrer les objectifs.**

# Questions

---

**Avez-vous des questions sur l'état des lieux présenté ?**

---

# Continuité d'alimentation Enedis – Bilan TURPE 6 et orientations TURPE 7

# Synthèse du bilan TURPE 6

Pour chaque indicateur, lorsqu’Enedis réalise une bonne performance, cette dernière se matérialise directement auprès des clients, et donne lieu à un bonus financier. Inversement, toute dégradation de la qualité d’alimentation par rapport à l’objectif donne lieu à un malus comptabilisé au CRCP.

Sous-segments actuels		2021		2022		2023	
		Obj.	Perf.	Obj.	Perf.	Obj.	Perf.
Durée moyenne de coupure – client BT (minutes)	Bonus/Malus (M€)	62	56,0 38,4 M€	62	59,5 16,1 M€	62	72,9 -69,9 M€
Durée moyenne de coupure – client HTA (minutes)	Bonus/Malus (M€)	42,1	37,2 29,0 M€	41,8	40,1 9,9 M€	41,5	48,2 -39,7 M€
Fréquence moyenne de coupure – réseau BT (nombre)	Bonus/Malus (M€)	1,72	1,82 -0,4 M€	1,60	1,91 -1,2 M€	1,50	2,10 -2,4 M€
Fréquence moyenne de coupure – réseau HTA (nombre)	Bonus/Malus (M€)	1,87	1,90 -1,5 M€	1,73	2,05 -6,4 M€	1,60	2,10 -13,9 M€
Total bonus/malus (M€)			65,5 M€		18,4 M€		-83,0 M€*

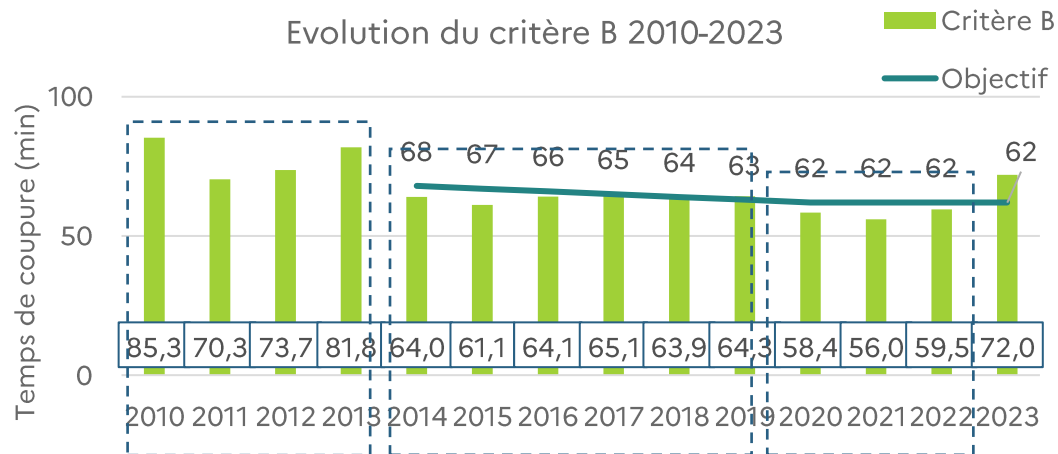
\* Montant du plafond de la RI. Performance réelle -126,0 M€

- Concernant les indicateurs relatifs aux durées moyennes de coupure (B et M), les années 2021 et 2022 ont marqué une bonne performance d’Enedis, en partie en raison de bonnes conditions climatiques, tandis que l’année 2023 a été marquée par des événements exceptionnels qui ont dégradé la qualité d’alimentation et la performance d’Enedis.
- Concernant les indicateurs relatifs aux fréquences moyennes de coupures (F-BT et F-HTA), Enedis enregistre des malus pour les trois années de TURPE 6, et les attribue à un niveau trop élevé d’exigence sur ces indicateurs.

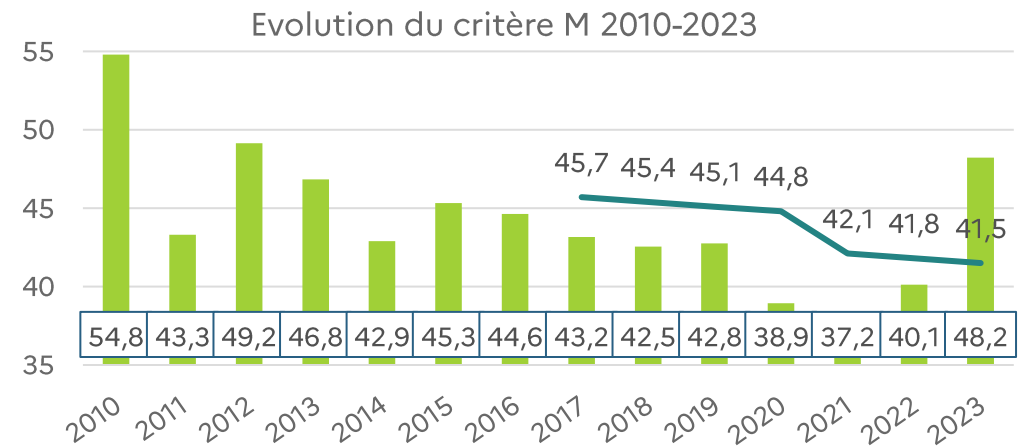
# Bilan TURPE 6 : Durées moyennes des coupures

Depuis l'introduction de la RI en TURPE 3, la performance d'Enedis sur les critères B et M est en amélioration (sur le critère B, trois périodes distinctes peuvent être distinguées, cf. graphique). Toutefois, constatant une stagnation de la performance d'Enedis depuis 2014, et dans l'attente de l'intégration des données Linky, la CRE a fixé un objectif à 62 min pour toute la période TURPE 6, déterminé à partir de l'objectif de la dernière année du TURPE 5.

**Au global, Enedis a réussi à se maintenir sous les objectifs de référence, malgré leur rehaussement.**



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Objectif (min)	65	64	63	62	62	62	62
Performance (min)	65,1	63,9	64,3	58,4	56,0	59,5	72,9
RI (M€)	-0,6	0,8	-8,1	23,07	38,4	16,1	-69,9



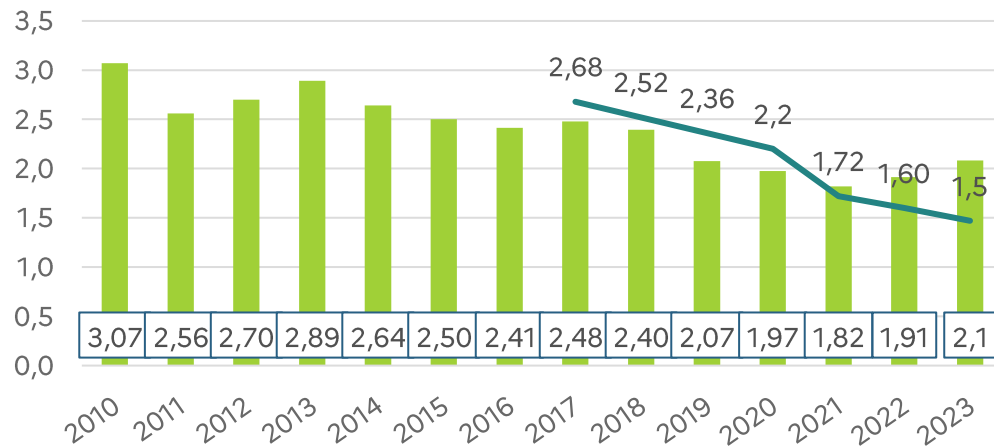
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Objectif (min)	45,7	45,4	45,1	44,8	42,1	41,8	41,5
Performance (min)	43,2	42,5	42,8	38,9	37,2	40,1	48,2
RI (M€)	15,0	16,8	13,8	34,60	29	9,9	-39,7

# Bilan TURPE 6 : Fréquences moyennes des coupures

En TURPE 6, la CRE a maintenu une logique de renforcement des objectifs, tout en en réduisant le rythme compte tenu de la performance d'Enedis sur la période TURPE 5.

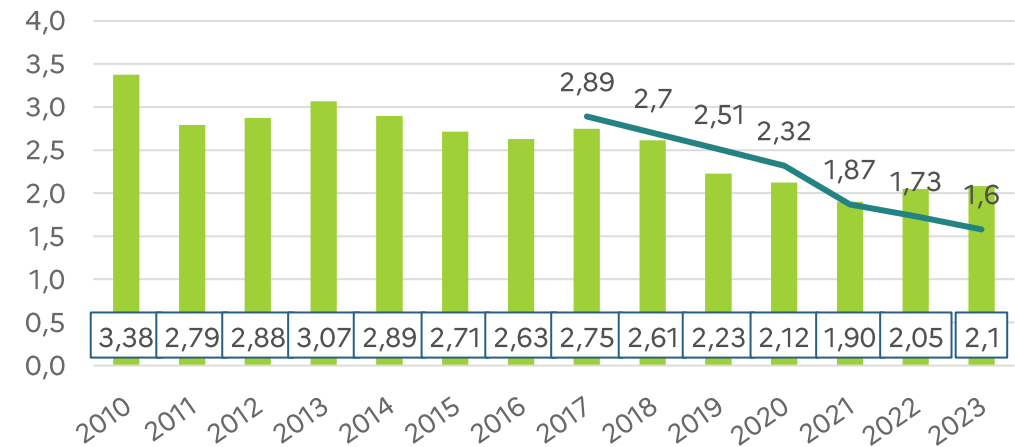
La performance d'Enedis s'est toutefois détériorée progressivement avec des résultats à peu près au niveau de l'objectif en 2021 qui ont été suivis par une inversion de tendance en 2022 et 2023, générant des malus de plus en plus importants.

Critère F-BT



F-BT	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Objectif (nb)	2,68	2,52	2,36	2,2	1,72	1,60	1,5
Performance (nb)	2,48	2,40	2,07	1,97	1,82	1,91	2,1
RI (M€)	0,8	0,5	1,1	0,9	-0,4	-1,2	-2,4

Critère F-HTA



F-HTA	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Objectif (nb)	2,89	2,7	2,51	2,32	1,87	1,73	1,6
Performance (nb)	2,75	2,61	2,23	2,12	1,90	2,05	2,1
RI (M€)	2,9	1,7	5,6	3,9	-1,5	-6,4	-13,9

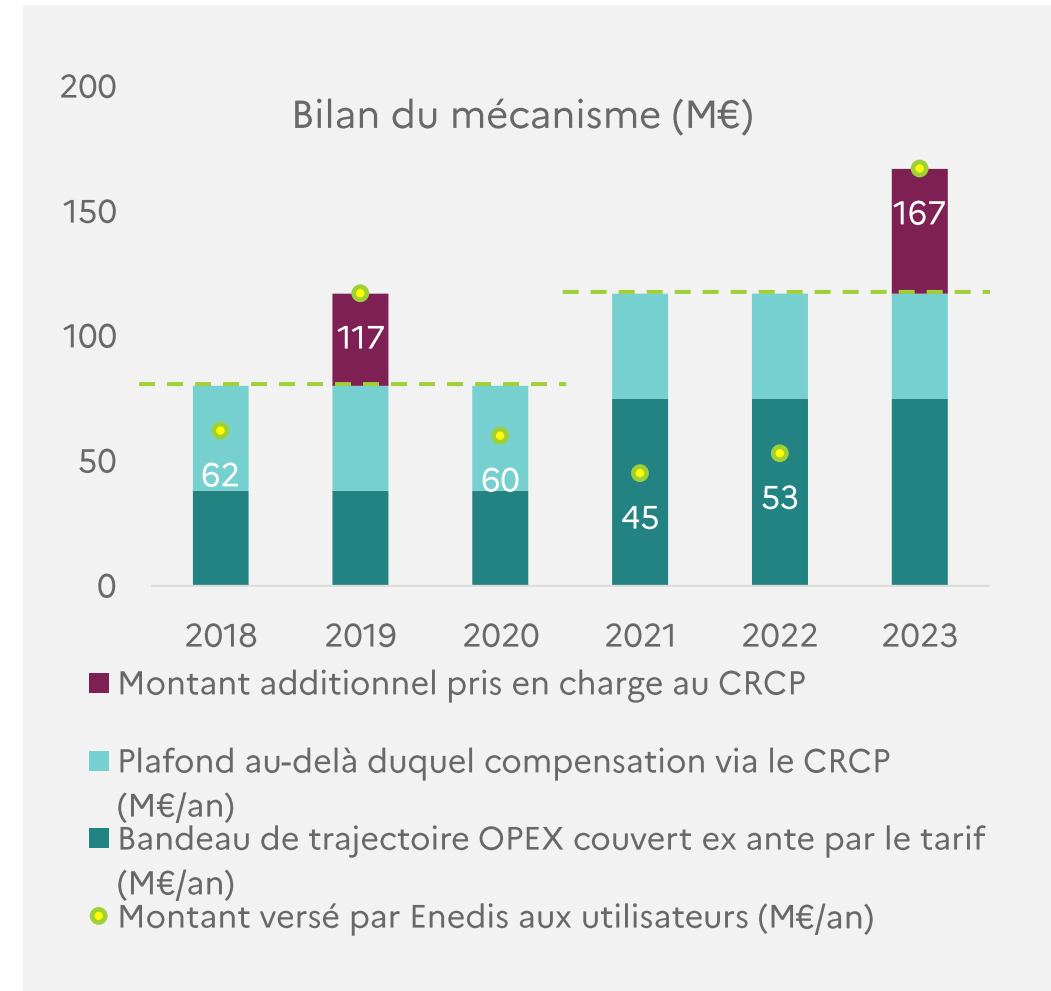
# Bilan TURPE 6 : Pénalités pour coupures longues

## Description

- Les GRD versent des indemnités aux clients coupés pour une durée supérieure à 5h, quelle que soit l'origine de la coupure.
- L'indemnité est forfaitaire, par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives.
- Lorsque l'interruption est due à une défaillance du réseau public de transport, les indemnités sont versées au consommateur par le GRD, mais le GRT les rembourse au GRD concerné.

## Traitement tarifaire

- En TURPE 6, la CRE a fixé une couverture *ex ante* à 75 M€ par an (ce montant est inclus dans les charges nettes d'exploitation). Un plafond au-delà duquel les sommes versées par Enedis sont compensées *via* le CRCP est fixé à 117 M€.
- Enedis est ainsi exposé à un « bandeau » de risque de 42 M€ / an.
- En TURPE 6, Enedis a conservé 52 M€ en raison de versements d'indemnités inférieurs aux trajectoires tarifaires en 2021 et 2022. Au titre de 2023, Enedis a également perçu, via le CRCP, 50 M€ en raison d'un montant exceptionnellement élevé d'indemnités versées.



# Enjeux identifiés par la CRE pour la période TURPE 7 (1/2)

*Maintenir une performance élevée dans un contexte de changement climatique et de travaux*

Poursuite de l'amélioration structurelle de la performance	Impact des événements climatiques exceptionnels	Accroissement du facteur travaux dans le contexte de transition énergétique
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sur les périodes précédentes, la nature « incidents » a diminué, mettant en évidence une <b>amélioration structurelle de la résilience</b> intrinsèque du réseau.</li><li>• Mise à profit des compteurs Linky pour réaliser des <b>opérations de maintenance préventive</b> et réduire les occurrences de coupures.</li><li>• <b>Projets de R&amp;D</b> visant à améliorer la qualité de fourniture, via l'adaptation des composants au changement climatique par exemple.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Part variable des causes climatiques</b> dans les temps de coupure (moyenne 25 % entre 2018 et 2023)</li><li>• <b>Impacts différents sur le réseau</b> selon les événements climatiques (vagues de chaleur : réseau enterré en HTA, orages et inondations : impact sur les réseaux aériens).</li><li>• <b>Multiplication des événements climatiques exceptionnels</b>, anticipée par Enedis, donnera lieu à des <b>programmes d'investissements et de travaux spécifiques</b> (Plan Aléas Climatiques...).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enedis anticipe une <b>forte hausse de ses investissements</b>, avec un impact prévisionnel défavorable sur les critères B et M :<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Le raccordement des ENR</b>, dont une partie des travaux est réalisée sous tension, ou via la pose de groupes électrogènes ;</li><li>• <b>Le renforcement de la résilience climatique du réseau</b> (résorption des fils nus en BT, enfouissement de réseaux en HTA).</li></ul></li></ul>

# Enjeux identifiés par la CRE pour la période TURPE 7 (2/2)

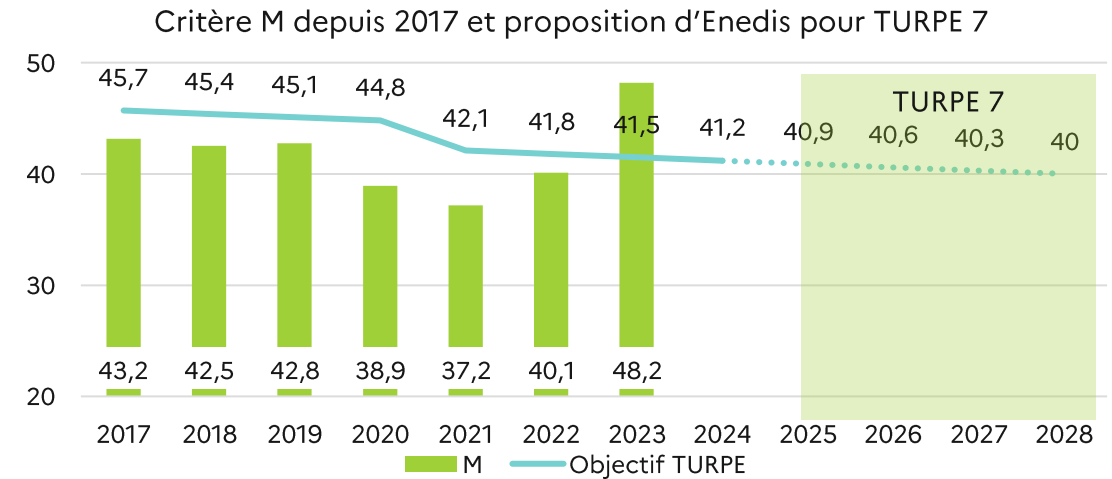
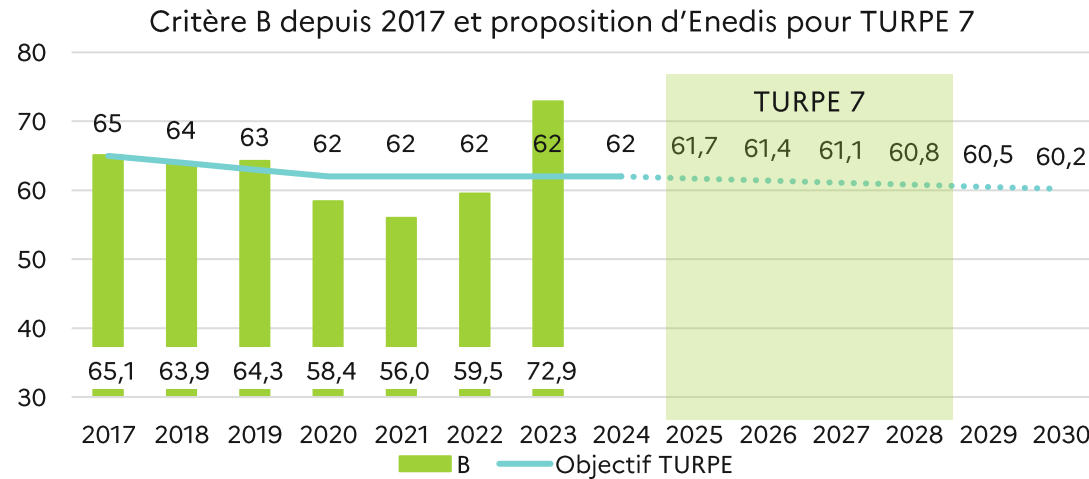
## *Intégration des données Linky*

- L'autre enjeu principal de la prochaine période tarifaire concernant la qualité d'alimentation d'Enedis réside dans l'intégration, dans le calcul des indicateurs, des données Linky, dont la phase de déploiement massif s'est achevée fin 2021.
  - **Objectif : fiabiliser le calcul des indicateurs, avec une vision plus fine des temps de coupure et une meilleure information sur la nature ou l'origine de ces coupures.**
- Dans ce cadre, pour la période TURPE 6, la CRE a fixé à Enedis un calendrier ambitieux pour l'automatisation du calcul du critère B en intégrant les données issues des compteurs Linky.
- Enedis devait mettre en place d'ici fin 2024 un processus de calcul automatique des critères B, M et F en utilisant les données issues du compteur évolué Linky.
- En 2021, la CRE a mené un audit de la méthode de calcul du critère B par Enedis : **les différentes méthodes de calcul du critère B (avec et sans données Linky) donneraient des résultats proches. Ces éléments sont en cours de confirmation, et d'analyse pour l'impact sur les critères F BT et HTA.**



- Pour la période TURPE 7, Enedis a transmis une demande tenant compte de l'intégration des données Linky et de son impact sur l'ensemble des indicateurs de la qualité d'alimentation.
- **La CRE valorisera l'audit réalisé par un cabinet externe pour quantifier l'impact de l'intégration des données Linky sur la qualité d'alimentation et établir le niveau des indicateurs.**

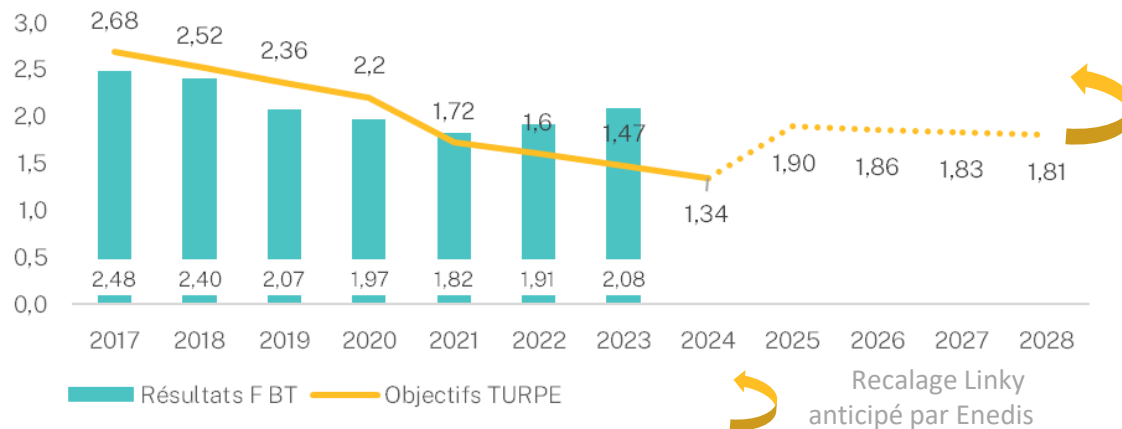
# Orientations envisagées par la CRE : critères de durée



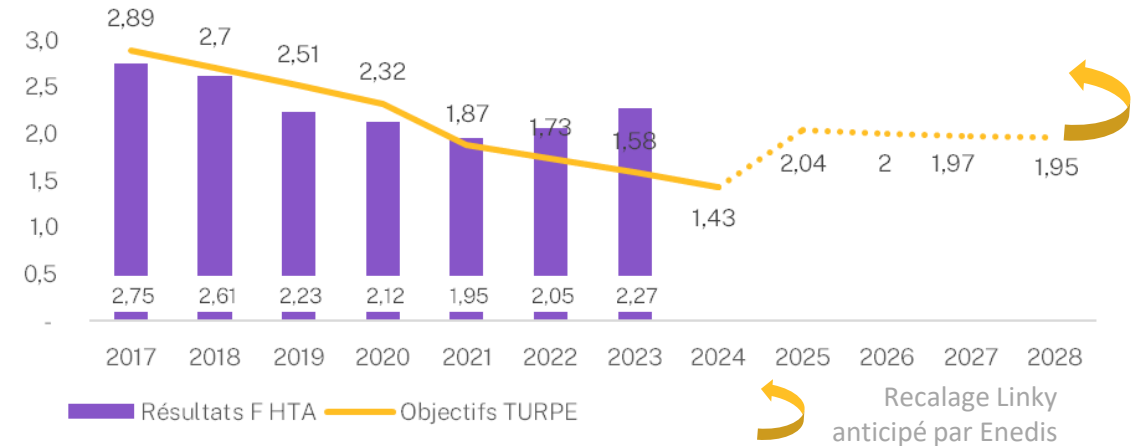
- Enedis propose une trajectoire de **-0,3 minutes par an**, pour un objectif de 60 minutes à l'horizon 2030.
- Enedis propose une trajectoire de **-0,3 minutes par an**, soit 40 minutes en 2028, dans la poursuite de la trajectoire de l'objectif en TURPE 6.
- **L'objectif de 60 minutes en 2030 est toujours d'actualité post-déploiement de Linky** : l'audit mené par la CRE en 2021 a en effet conclu que l'intégration des données Linky ne devrait pas changer significativement la mesure des critères B et M.
- La CRE mettra à profit l'audit en cours pour étudier un éventuel renforcement de l'objectif pour la période **TURPE 7**.

# Orientations envisagées par la CRE : critères de fréquence

Evolution F-BT depuis 2017 et proposition pour TURPE 7



Evolution F-HTA depuis 2017 et proposition pour TURPE 7



Enedis considère que les trajectoires TURPE 6 étaient trop ambitieuses et ont entraîné des malus de plus en plus importants.

Aussi, pour la période TURPE 7, deux facteurs conditionnent le niveau des indicateurs :

- Un **recalage du « réalisme » de la trajectoire**, indépendamment de l'intégration des données Linky ;
- Un **recalage consécutif à l'intégration des données Linky** : Enedis estime que ces indicateurs augmenteront, en raison notamment de la nouvelle chaîne communicante, qui à performance équivalente vue du réseau et du client, compte plus de coupures, tandis que l'ancienne chaîne en agrégeait.

La CRE mettra à profit l'audit en cours pour étudier une éventuelle modification des objectifs pour la période **TURPE 7**.

# Questions

---

Partagez-vous le bilan de la période TURPE 6 présenté par la CRE pour Enedis ?

Partagez-vous l'analyse des enjeux faite par la CRE pour la période TURPE 7 ?

Partagez-vous les orientations envisagées par la CRE ?

Identifiez-vous d'autres indicateurs à introduire dans la qualité d'alimentation d'Enedis ?

---

# Qualité d'alimentation de RTE

---

# Etat des lieux RTE



Le réseau  
de transport  
d'électricité

# Atelier TURPE 7

## Continuité d'alimentation

---

-

**3 juillet 2024**

**Préparation TURPE 7**

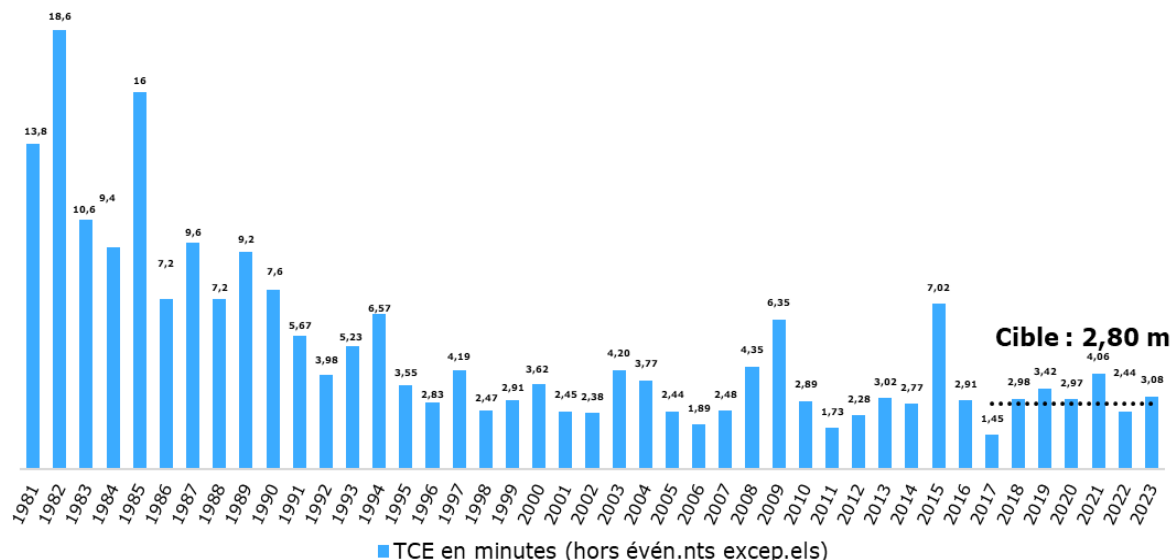
# Indicateurs de performance technique de la continuité d'alimentation du réseau de transport

## 2 indicateurs permettent d'évaluer annuellement la performance technique la continuité d'alimentation du réseau de transport

### Le TCE (Temps de Coupure Equivalent)

Durée moyenne du temps de coupure de tous les clients distributeurs et industriels (hors ferroviaires), hors événements exceptionnels.

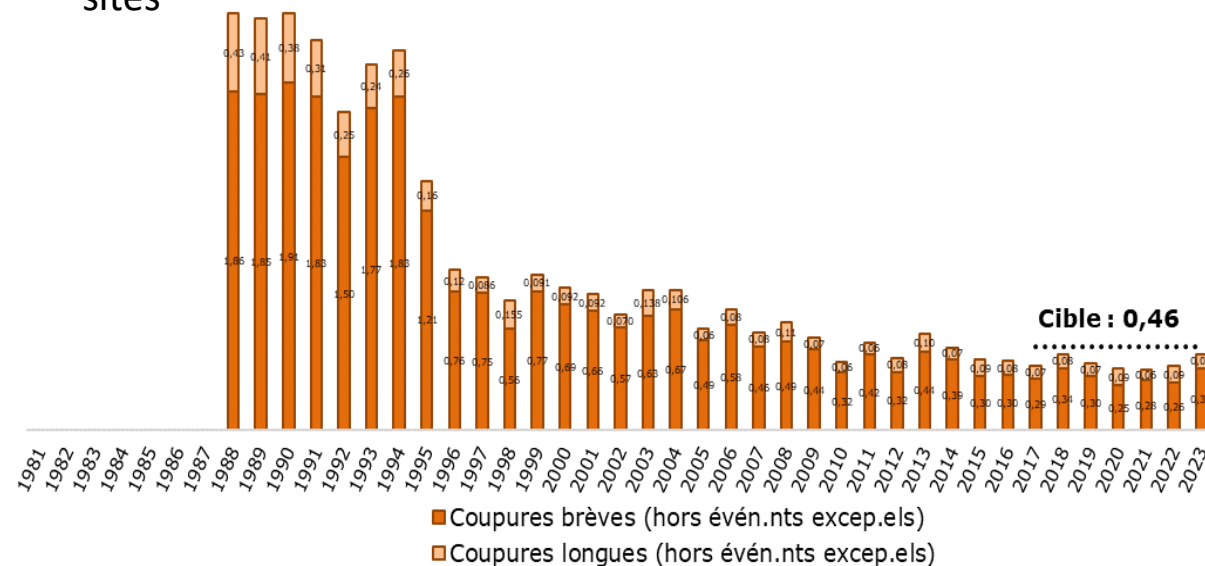
Il est calculé en divisant l'END globale (Energie Non Distribuée) par l'énergie totale soutirée dans l'année, le tout multiplié par le nombre de minutes d'une année (860 x 60)



### La FMC (Fréquence Moyenne de Coupure)

Nombre moyen de coupures fortuites par site client distributeur et industriel (hors ferroviaire), hors événements exceptionnels.

Elle est égale au nombre de coupures divisé par le nombre de sites client ; elle peut donc être décomposée en nombre de coupures longues par sites et nombre de coupures brèves par sites

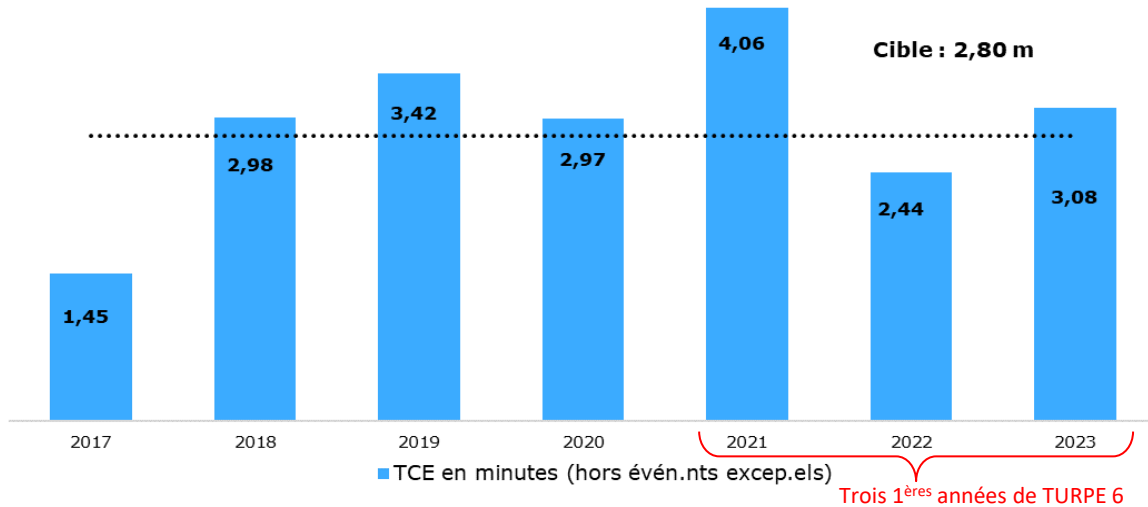


# Indicateurs de performance technique de la continuité d'alimentation du réseau de transport

## TEMPS DE COUPURE ÉQUIVALENT (TCE)

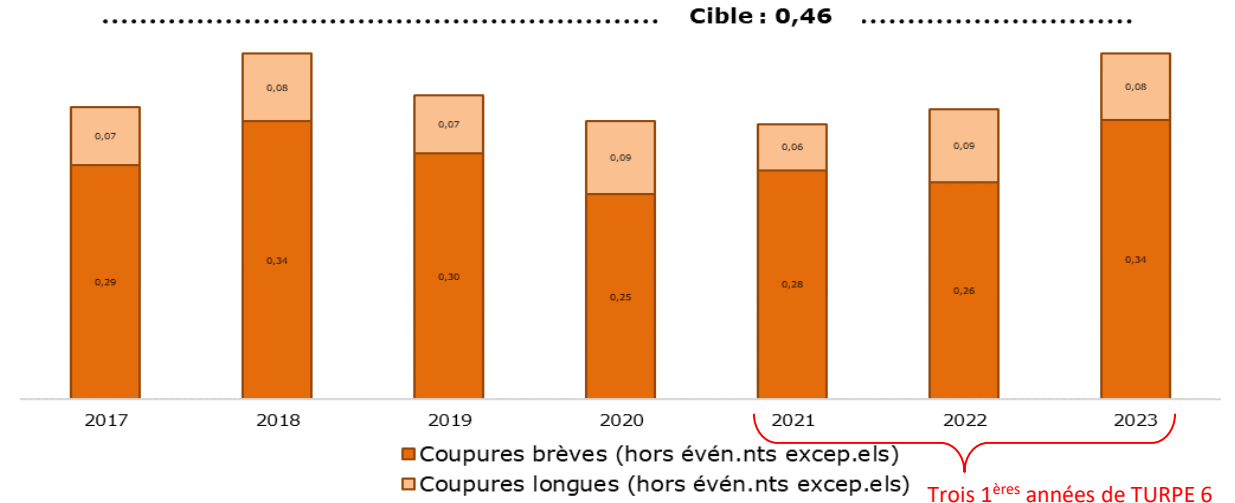
(EN MINUTES ET CENTIÈME DE MINUTES)

Energie coupée / puissance moyenne distribuée (hors évén.<sup>nt</sup> excep.<sup>el</sup>)



## FRÉQUENCE MOYENNE DE COUPURE (FMC)

Nombre de Coupures / nombre de site (hors évén.<sup>nt</sup> excep.<sup>el</sup>)



### En moyenne, sur les 3 premières années de TURPE6 :

- Le temps de coupure équivalent s'est établi légèrement au-dessus de la cible à 3,19 m/an, principalement du fait d'une unique coupure survenue en 2021 pour un client industriel qui a fait le choix de n'avoir qu'un secours de très faible puissance en cas de perte de son alimentation principale. De manière plus générale, en moyenne ~30% du temps de coupure équivalent est localisé chez des clients industriels (non ferroviaires) qui ont fait le choix de ne pas se doter de secours HTB.
- La Fréquence de Coupure est restée en dessous de la cible : Les efforts de RTE pour renforcer, année après année, la résilience du réseau de transport face aux coupures brèves et longues ont permis une amélioration progressive de cet indicateur constatée jusqu'en 2020. Le bénéfice de ces actions semble désormais avoir atteint un seuil : une inflexion de tendance est observée en 2022, puis en 2023. Les résultats intermédiaires à mi-année 2024 confirment cette inflexion.

Au global, sur les 3 premières années de TURPE6, les résultats de RTE sont meilleurs que les cibles assignées par la CRE, mais RTE a été redevable d'un malus de 8 M€ du fait d'une régulation incitative asymétrique et d'une non prise en compte au titre de la régulation incitative de la structure d'alimentation des clients

# La tension en quelques mots



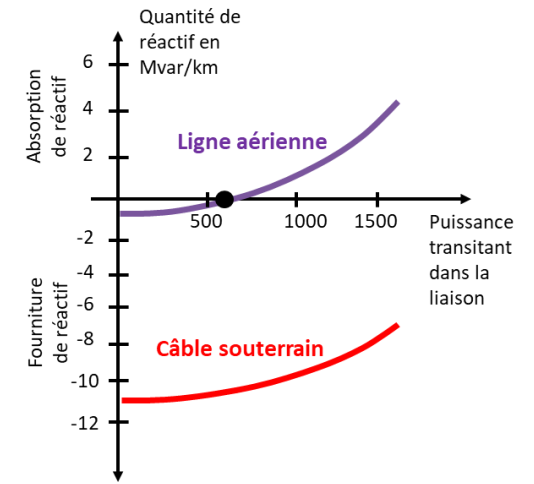
## Qu'est-ce que la tension ?

### Les enjeux du réglage de la tension ?

- Sécurité de fonctionnement
- Plages contractuelles
- Sécurité des biens et des personnes
- Enjeux Financiers
- Développement de Réseau

### Comment régler la tension ?

- Participation des groupes de production raccordés sur la HTB (services systèmes U)
- Matériels installés sur le RPT : condensateurs, selfs, CSPR..
- Maîtrise des échanges avec les pays étrangers
- Coordination et interfaces avec les distributeurs (gabarit, remontées de réactifs, condensateurs..)
- Lien avec les clients industriels : condensateurs, gabarit tarifaire
- Démarrage de groupe de groupes (en actif ou en compensation synchrone)
- Schémas d'exploitation pour rediriger les flux ...



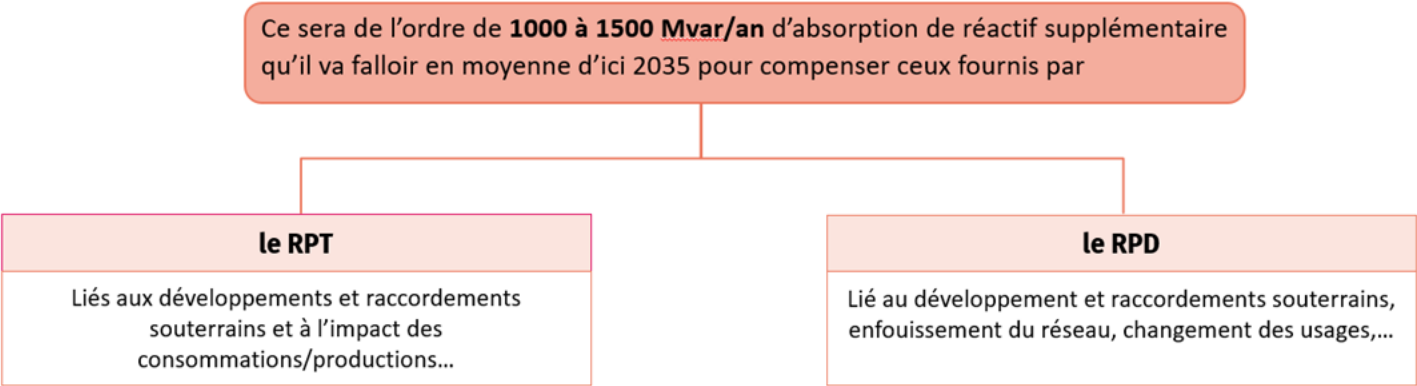
**La tension est un phénomène local** : les besoins de réglage de la tension résultent de la consommation ou de l'injection de puissance réactive par les charges raccordées au RPT, ainsi que par la consommation ou la fourniture naturelle de puissance réactive des ouvrages du RPT.

**Le réactif se « transporte mal »** : la compensation doit être locale, au plus près de la contrainte

**Les besoins fluctuent au cours du temps, et au sein de différentes zones géographiques.**

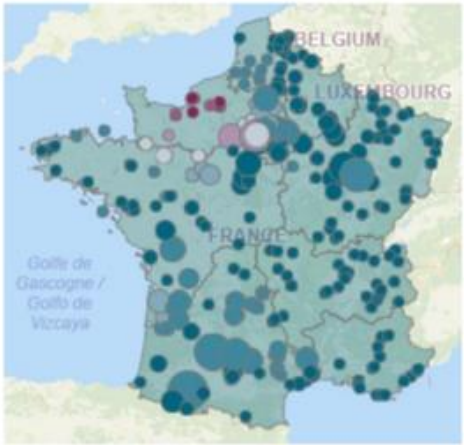
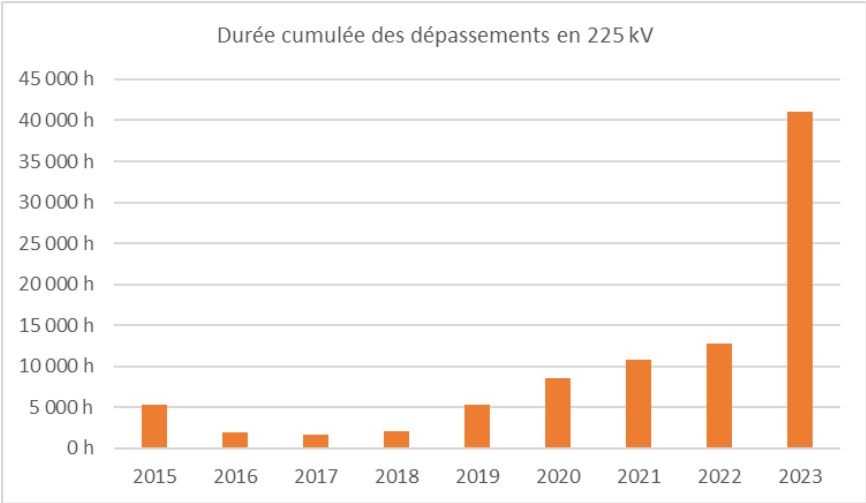
# Le système évolue de risques de U basses.. à des situations de U hautes

## Un effet du développement des liaisons souterraines et des ENR, sur le RPT et le RPD



## Des U hautes en croissance, essentiellement sur le 225 kV, sur toute la France

225 kV : 40h/poste/an soit 0,2% du temps

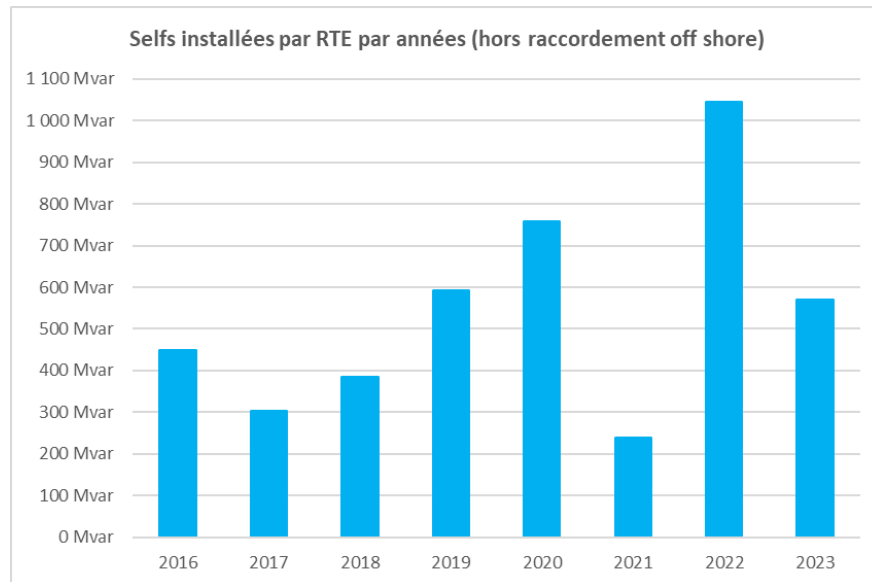


- Dépassement seuil 245 kV
- Dépassement seuil 420 kV
- Taille du disque = Durée de dépassement

# Les leviers doivent impliquer tous les acteurs du Système Electrique

## Installer des selfs par RTE ?

- Un plan d'installation massif à prolonger
- Nécessaire, non suffisant, et qui atteint des limites



*Sont installés sur le réseau RTE fin 2023 :*

- 13,3 Gvar de condensateurs
- 12,2 Gvar de selfs
- des CSPR capables de fournir 1,5 Gvar et d'absorber 1 Gvar

## Analyser et activer tous les leviers dans ce nouveau contexte

- Moyens de compensation par RTE
- Producteurs HTB, yc les stockeurs
  - Services Système U, performances attendues
  - Compensation synchrone & statique, yc en HTB 1
  - Pilotage plus dynamique
  - Des localisations sur tout le territoire
- Echanges avec les pays étrangers
- Coordination avec les distributeurs
  - Remontée de réactif (tg phy -0,3 ENR HTA)
  - Gabarits tarifaires
  - Analyse des contraintes : U versus butée régulateurs
  - Selfs HTA..
- Consommateurs HTB
  - Gabarits tarifaires
  - Services Systèmes pour les acteurs de grande taille (Electrolyseurs/datacenters..) disposant d'électronique de puissance (yc pour de la compensation statique)



Le réseau  
de transport  
d'électricité

# Merci de votre attention

# Questions

---

**Avez-vous des questions sur l'état des lieux présenté ?**

---

# Continuité d'alimentation RTE – Bilan TURPE 6 et orientations TURPE 7

# Continuité d'alimentation – bilan TURPE 6

## Régulation incitative continuité d'alimentation

La régulation incitative sur la continuité d'alimentation vise à garantir que les **gains de productivité réalisés par RTE n'ont pas pour contrepartie une baisse de la qualité d'alimentation**.

Afin d'inciter RTE à améliorer le niveau de la qualité d'électricité sur le réseau public de transport en France, la CRE a mis en place un mécanisme de régulation incitative, depuis le TURPE 3 HTB pour la durée moyenne de coupure, et depuis le TURPE 4 HTB pour la fréquence moyenne de coupure. **Ces indicateurs prennent en compte les coupures et délestages fortuits sur le RPT**, mais excluent les événements exceptionnels<sup>1</sup>.

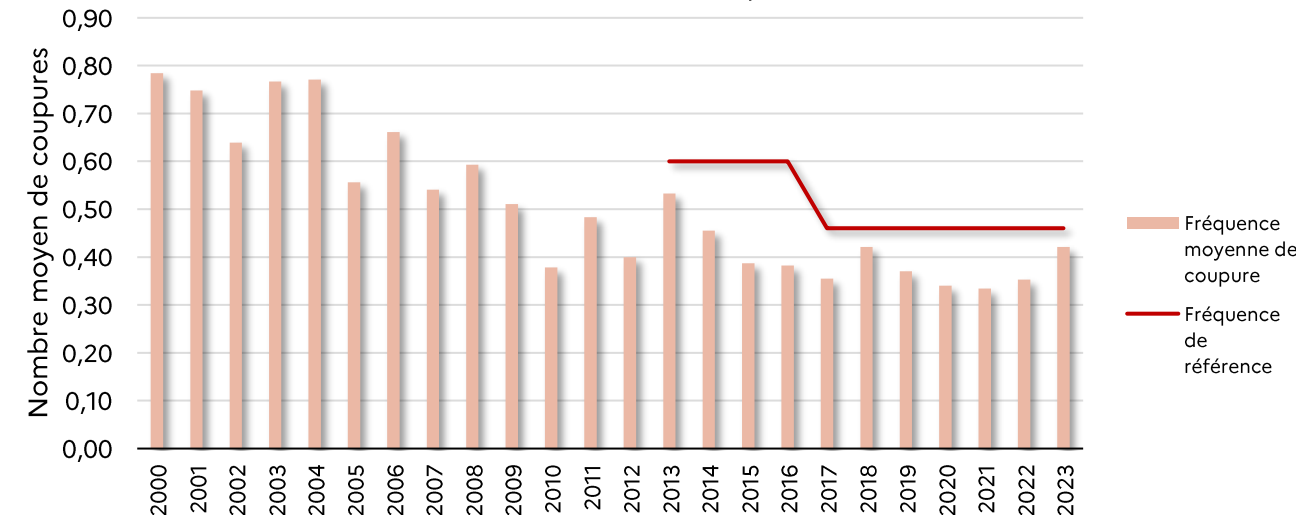
Pour le TURPE 6 HTB, les niveaux cibles ont été fixés à 2,8 min pour le TCE et 0,46 pour la fréquence de coupure, la force de l'incitation est valorisée à 75% de l'Energie Non Distribuée et un plafond de la prime/pénalité de 45 M€ est appliqué, afin de couvrir l'opérateur de risques extrêmes.

Constatant que le niveau de **qualité d'alimentation avait atteint un niveau satisfaisant**, la CRE a décidé, dans sa délibération **TURPE 6 HTB**, de **rendre l'incitation financière asymétrique**. Depuis 2021, RTE ne peut donc plus tirer aucun bonus de cette régulation incitative.

Durée moyenne de coupure  
(hors événements exceptionnels)



Fréquence moyenne de coupure  
(hors événements exceptionnels)



# Continuité d'alimentation – orientations TURPE 7

## Appréciation pluriannuelle de la qualité d'alimentation



La performance sur la continuité d'alimentation s'est fortement améliorée entre les années 1980 et 2000, avant de se stabiliser jusqu'à aujourd'hui.

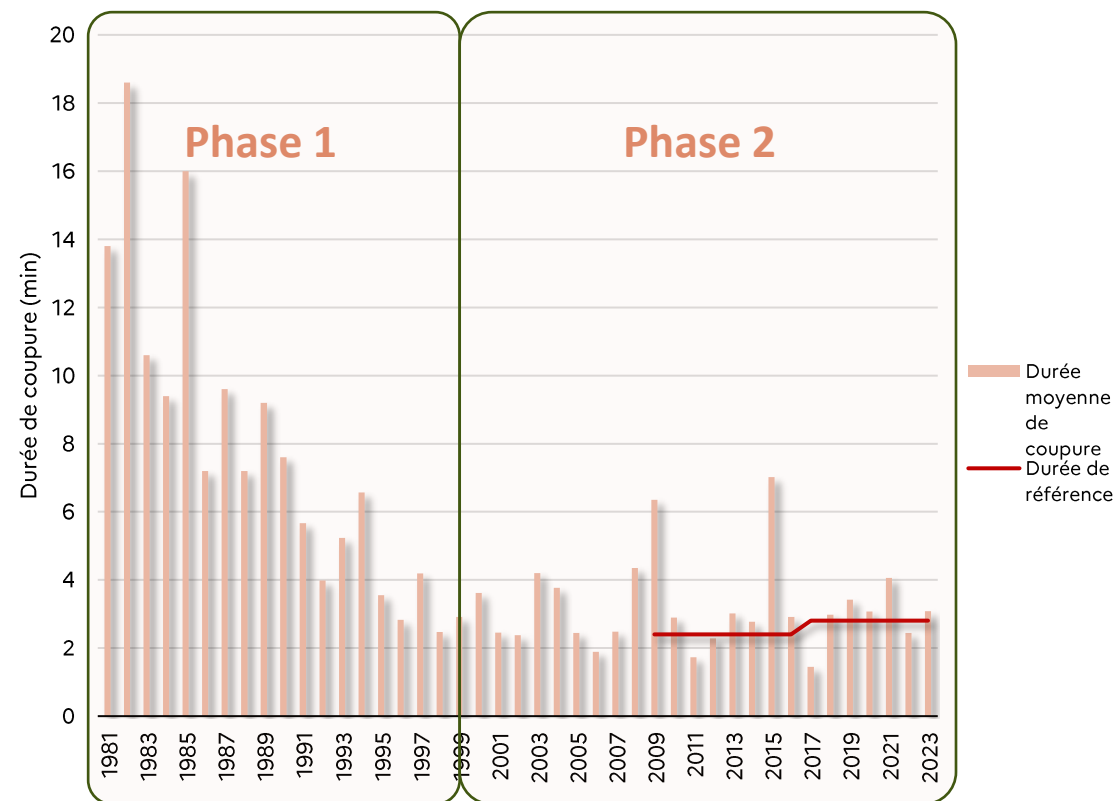
Jusqu'au milieu des années 1980, les efforts d'EDF étaient principalement concentrés sur le développement du parc nucléaire français. Ainsi, des arbitrages ont pu mener à déprioriser le développement du réseau de transport, au détriment du parc nucléaire. **Une des conséquences de ce sous-investissement dans les réseaux a été le caractère très peu redondé du réseau de transport dans les années 1980, favorisant les coupures et délestages.**

**La repriorisation des investissements dans le réseau de transport après cette période a conduit à une diminution significative de la durée moyenne de coupure.**

Pour autant, depuis les années 2000, la performance de cet indicateur stagne. Ce constat s'explique par RTE par l'absence d'évolution de sa doctrine de dimensionnement du réseau : celui-ci étant dimensionné sur la base du N-1, il apparaît cohérent que la qualité d'alimentation se maintienne au même niveau.

**La CRE constate par ailleurs que les politiques de maintenance de RTE ont une importance sur sa performance en termes de qualité d'alimentation.** A titre d'exemple, les mauvaises performances de l'année 2015 s'expliquent par des défaillances multiples de certains matériels en zone de forte corrosivité et qui ont fait l'objet de remplacements anticipés.

Durée moyenne de coupure  
(hors événements exceptionnels)

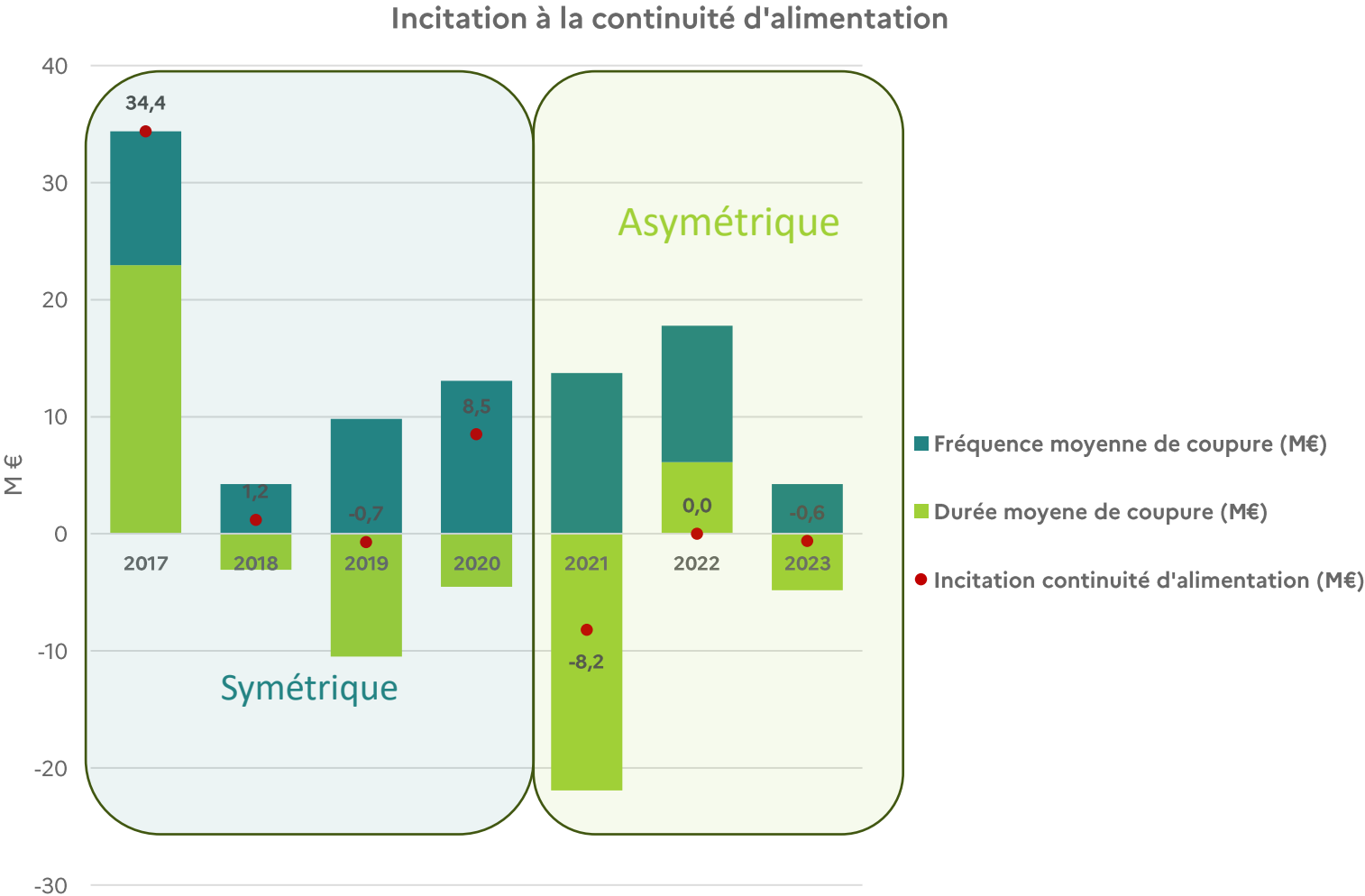


# Continuité d'alimentation – bilan TURPE 6

## Bilan de la régulation incitative

La régulation incitative sur la continuité d'alimentation est la somme de 2 composantes : l'indicateur sur la durée moyenne de coupure, et l'indicateur sur la fréquence moyenne de coupure. Celle-ci est asymétrique depuis TURPE 6.

Le bilan de la régulation incitative pour les trois premières années de la période TURPE 6 correspond à un **malus de 8,8 M€**, principalement porté par l'indicateur sur la durée moyenne de coupure.



# Continuité d'alimentation – orientations TURPE 7



## Définition des valeurs cibles

La CRE constate que l'augmentation des travaux, traduisant la croissance des investissements de RTE, induit des complexités supplémentaires pour le GRT pouvant amener une dégradation de la continuité d'alimentation, mais la CRE constate également que RTE dispose de leviers pour planifier efficacement ses travaux, afin d'éviter par exemple de fragiliser certaines zones ou en synchronisant des travaux importants avec ses clients.

En tout état de cause, et en cohérence avec TURPE 6, la CRE propose de définir des valeurs cibles permettant d'inciter RTE à maintenir le niveau de qualité d'alimentation des dernières années.

L'historique récent montre qu'il serait possible de faire deux ajustements sur le niveau de ces indicateurs :

- Durée Moyenne de Coupure : la CRE constate que **la moyenne sur dix ans de l'indicateur est effectivement supérieure à la valeur de la délibération TURPE 6. La CRE propose ainsi de mettre à jour la cible du TCE avec l'historique à 2,9 minutes/an.**
- Fréquence Moyenne de Coupure : la CRE constate que la performance de RTE sur la fréquence moyenne de coupure est systématiquement meilleure que la cible. **La CRE propose donc, en cohérence, de procéder au même ajustement en recalant également la cible du FCE sur l'historique à 0,38 coupure/consommateur/an.**

Ces ajustements permettraient de mieux tenir compte des performances récentes de RTE.

La CRE propose par ailleurs de conserver le caractère asymétrique de l'incitation décidé à TURPE 6 car ces nouveaux objectifs proposent uniquement de stabiliser le niveau de qualité d'alimentation atteint ces dernières années.

# Qualité de l'onde de tension – bilan TURPE 6

La qualité de l'onde de tension recouvre les perturbations liées à la forme de l'onde de tension délivrée par le réseau susceptibles d'altérer le fonctionnement des appareils électriques raccordés au réseau, voire de les endommager. Un suivi de la qualité de l'onde de tension a été mis en place à TURPE 6 à travers deux indicateurs :

Indicateur en TURPE 6		Tendance sur TURPE 6 (2021-2023)	
HTB3	Durée moyenne de dépassement de la tension maximale en HTB3 (en minute/poste)	23	→ 49
HTB2	Durée moyenne de dépassement de la tension maximale en HTB2 (en minute/poste)	722	→ 2568
Fréquence moyenne des tensions se situant dans la plage exceptionnelle haute de tension par niveau de tension			
HTB3	dans la plage [420 kV ; 424 kV]	96,7%	→ 82,5%
HTB3	dans la plage [424 kV ; 428 kV]	2,1%	→ 8,7%
HTB3	dans la plage [428 kV ; 440 kV]	1,1%	→ 6,2%
HTB3	dans la plage [440 kV ; 462 kV]	0,1%	→ 2,6%
HTB2	dans la plage [245 kV ; 247,5 kV]	98,5%	→ 97,8%
HTB2	dans la plage [247,5 kV ; 250 kV]	1,3%	→ 1,4%
HTB2	dans la plage [250 kV ; 255 kV]	0,1%	→ 0,3%
HTB2	dans la plage [255 kV ; 270 kV]	0,1%	→ 0,3%

RTE n'est pas en mesure de fournir des indicateurs fiables sur le niveau de tension HTB1, en raison du trop faible nombre de nœuds équipés de télémesures.

**Les résultats des indicateurs montrent qu'en tendance sur TURPE 6, les durées de dépassement des plages normales de tension ont augmenté (bien que RTE respecte de façon générale ses engagements en termes de qualité de la tension) et que lors d'un dépassement de tension, le niveau de tension se situe majoritairement dans la borne inférieure de l'intervalle exceptionnel défini par RTE dans sa Documentation Technique de Référence.** En 2023, l'augmentation des contraintes de tensions hautes s'explique notamment par la baisse de la consommation d'électricité ainsi que par la moindre disponibilité du parc de production.

# Qualité de l'onde de tension – orientations TURPE 7

Le suivi de la qualité de l'onde de tension est particulièrement important étant donné la **fréquence croissante des situations de tensions hautes sur les réseaux**, situations susceptibles d'avoir un impact négatif sur l'activité de certains utilisateurs du réseau.

RTE a indiqué travailler à un plan d'action sur la maîtrise des tensions hautes sur son réseau, afin de s'adapter aux évolutions du système électrique des prochaines années et notamment au développement important de la production renouvelable. La CRE a demandé à RTE de démarrer, avant la fin d'année 2024, une concertation approfondie sur les règles services système tension.

**RTE doit également travailler, en concertation avec les acteurs de marché, à l'élaboration de nouveaux indicateurs permettant de mieux rendre compte de la qualité de l'onde de tension. Ces indicateurs devront concerner tous les niveaux de tension (y compris la HTB1) pour représenter la qualité de l'onde de tension de l'ensemble des utilisateurs du réseau public de transport.**

Lors de l'atelier TURPE 7 sur les flexibilités au service des réseaux, la CRE avait également indiqué envisager un suivi des contraintes de tension et de leur résolution grâce aux actifs de flexibilité.

# Questions

---

Partagez-vous le bilan de la période TURPE 6 présenté par la CRE pour RTE ?

Partagez-vous l'analyse des enjeux faite par la CRE pour la période TURPE 7 pour RTE ?

Partagez-vous les orientations envisagées par la CRE ? Identifiez-vous d'autres indicateurs à introduire dans la qualité d'alimentation de RTE ?

Considérez-vous pertinents les indicateurs actuels sur la qualité de l'onde de tension pour RTE ? Identifiez-vous des pistes d'évolution ou d'autres indicateurs sur la qualité de l'onde de tension en transport et/ou en distribution ?

---

# Conclusion

## Merci pour votre attention

A l'issue de cet atelier, nous vous invitons à :

- nous transmettre vos contributions sur les questions de l'atelier, d'ici le 10 septembre ;
- nous faire un retour sur l'intérêt pour vous de ce type d'atelier ;
- nous adresser des éléments d'analyse ou des questions complémentaires ;
- nous solliciter pour un échange bilatéral,

à l'adresse [turpe@cre.fr](mailto:turpe@cre.fr)

## Liste des questions

### Qualité de service :

- Partagez-vous le bilan de la période TURPE 6 présenté par la CRE pour Enedis ? Pour RTE ?
- Partagez-vous les enjeux de la période TURPE 7 présentés par la CRE pour Enedis ? Pour RTE ?
- Partagez-vous les orientations de qualité de service envisagées par la CRE pour Enedis pour la période TURPE 7 ?
- Partagez-vous les orientations de qualité de service envisagées par la CRE pour RTE pour la période TURPE 7 ?
- Vous semble-t-il pertinent de supprimer ou, au contraire, d'inciter certains indicateurs aujourd'hui suivis chez Enedis ? Chez RTE ?
- Considérez-vous utile d'inciter Enedis sur la complétude des courbes de charge ? Par le biais de quel type d'indicateur ? Après quel délai ?
- Seriez-vous favorables à l'introduction de nouveaux indicateurs pour RTE (en particulier relatifs à la mise à disposition des données de marché) ?

### Qualité d'alimentation :

- Partagez-vous le bilan de la période TURPE 6 présenté par la CRE pour Enedis ? Pour RTE ?
- Partagez-vous l'analyse des enjeux faite par la CRE pour la période TURPE 7 pour Enedis ? Pour RTE ?
- Partagez-vous les orientations envisagées par la CRE ? Identifiez-vous d'autres indicateurs à introduire dans la qualité d'alimentation d'Enedis ?
- Partagez-vous les orientations envisagées par la CRE ? Identifiez-vous d'autres indicateurs à introduire dans la qualité d'alimentation de RTE ?
- Considérez-vous pertinents les indicateurs actuels sur la qualité de l'onde de tension pour RTE ? Identifiez-vous des pistes d'évolution ou d'autres indicateurs sur la qualité de l'onde de tension en transport et/ou en distribution ?

# Annexes

---

# Enedis - Indicateurs suivis

	Indicateur	Orientation envisagée
Intervention	Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	<b>Maintien</b>
	Taux de résiliations par tranches de délais et par catégorie d'utilisateurs	<b>Suppression.</b> Ce complément d'information n'est pas indispensable dans un contexte où il n'y a quasiment plus de déplacement avec Linky
	Taux de mise en service réalisées dans les délais demandés par catégorie d'utilisateurs	<b>Maintien</b>
	Taux de mises en service par tranche de délais et par catégorie d'utilisateurs	<b>Suppression.</b> Idem plus haut
	Taux de changements de fournisseurs réalisés dans les délais demandés par catégorie de consommateurs	<b>Maintien</b>
	Taux de changements de fournisseurs réalisés par tranche de délai et par catégorie d'utilisateurs	<b>Suppression.</b> Idem plus haut
	Taux de mise en service avec déplacement à la date demandée par le client	<b>Maintien.</b>
	Rendez-vous replanifiés à l'initiative d'Enedis	<b>Maintien.</b>

# Enedis - Indicateurs suivis

	Indicateur	Orientation envisagée
Relation avec les utilisateurs	Nombre de réclamations reçues par le GRD par nature et par catégories d'utilisateurs	<b>Maintien</b>
	Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	<b>Maintien</b>
	Taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	<b>Maintien</b>
	Taux de réponse aux réclamations dans un délai supérieur à 30 jours calendaires par nature et par catégorie d'utilisateurs	<b>Maintien</b>
	Taux d'accessibilité téléphonique des Accueils client et dépannage	<b>Maintien</b>
	Nombre de saisines recevables reçues par le MNE concernant Enedis	<b>Maintien et extension</b>
	Qualité perçue des prestations de raccordement	<b>Maintien</b>
	Qualité perçue des prestations (hors raccordement)	<b>Maintien</b>

# Enedis - Indicateurs suivis

	Indicateur	Orientation envisagée
Relève et facturation	Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique	Maintien
	Taux d'absence au relevé 2 fois et plus des consommateurs BT ≤ 36 kVA	Suppression
	Taux d'index électricité relevés et auto-relevés par semestre	Suppression
	Taux d'index rectifié pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	Suppression
Raccordement	Taux d'accessibilité téléphonique des Accueils Raccordement Electricité	Maintien
	Délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement par catégorie d'utilisateurs	Maintien
	Taux de propositions de raccordements envoyées hors délai par catégorie d'utilisateurs	Maintien
	Nombre d'indemnités versées au titre du décret n° 2012-38 du 10 janvier 2012 pour les installations de production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable d'une puissance ≤ 3 kVA pour la partie délai d'envoi de la convention de raccordement	Maintien
	Nombre d'indemnités versées au titre du décret n° 2012-38 du 10 janvier 2012 pour les installations de production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable d'une puissance ≤ 3 kVA pour la partie délai de réalisation des travaux de raccordement	Maintien
	Délai de réalisation des raccordements provisoires	Maintien

# Enedis - Indicateurs suivis

	indicateur	Orientation envisagée
Fiabilité du bilan électrique	Différence entre les bilans électriques Ecart et Recotemp	<b>Suppression. Non pertinent avec la refonte « système cible »</b>
	Energie Non Affectée en Recotemp	<b>Suppression. Non pertinent avec la refonte « système cible »</b>
	Qualité de la prévision des pertes au pas ½ horaire	<b>Passage en incité financièrement</b>
	Qualité de la prévision des pertes au pas journalier	<b>Maintien</b>
	Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre	<b>Passage en incité financièrement</b>
	Taux de transmission à RTE des courbes de charge pour les sites participants au mécanisme d'ajustement	<b>Maintien</b>

# Enedis - Indicateurs suivis

	Indicateur	Orientation envisagée
Linky	Taux de compteurs posés en masse et communicants de niveau 2 (ouvert à l'ensemble des services) dans Ginko en moins de 60 jours	<b>Suppression.</b> Partage que l'enjeu de bascule en communication n'est plus d'actualité. En particulier, Enedis a maillé tout son territoire de concentrateurs
	Nombre de points de connexion BT $\leq$ 36 kVA équipés d'un compteur	<b>Maintien.</b> Demander un reporting plus régulier de ces indicateurs
	Nombre de points de connexion équipés d'un compteur Linky	<b>Maintien.</b> Demander un reporting plus régulier de ces indicateurs
	Nombre de compteurs Linky déclarés communicants dans Ginko	<b>Maintien.</b> <i>Idem plus haut</i>
	Délai moyen entre la pose d'un compteur et sa déclaration dans Ginko	<b>Maintien.</b> Demander un reporting plus régulier de ces indicateurs
	Taux de transmission quotidienne des données de consommation aux fournisseurs	<b>Maintien</b>
	Taux de compteurs sans index télé-relevés par plage de délais	<b>Maintien</b>
	Taux d'index estimés sur demandes de résiliation	<b>Maintien</b>
	Taux de disponibilité du portail internet « clients »	<b>Maintien</b>

# Mise à disposition des données – bilan TURPE 6 et orientations TURPE 7

## Mécanisme de capacité

Le mécanisme de capacité repose sur deux piliers : d’une part, les acteurs obligés (principalement les fournisseurs) ont l’obligation de détenir des garanties de capacité pour contribuer à la sécurité d’alimentation de leurs clients. RTE calcule cette obligation en se basant sur la consommation d’électricité des acteurs obligés (ou, le cas échéant, de leur portefeuille de clients) pendant les périodes de pointes hivernales. D’autre part, RTE certifie les capacités des exploitants qui s’engagent à rendre disponibles leurs moyens lors des périodes de pointes hivernales.

Les règles du mécanisme de capacité renvoient à plusieurs notions de mesure de la capacité d’un exploitant souhaitant valoriser ses capacités sur le mécanisme, utilisées dans les indicateurs de qualité de service du TURPE 6 :

**La disponibilité prévisionnelle d’une capacité est indiquée par son **niveau de capacité certifié (NCC)**.** L’exploitant de capacité peut faire évoluer son NCC initial en réalisant un rééquilibrage jusqu’au 30 septembre de l’AL+1, afin de revoir à la hausse ou à la baisse sa disponibilité prévisionnelle.

**A posteriori, en AL+3, RTE effectue les contrôles sur l’AL afin de vérifier que les capacités de production et d’effacement ont bien rempli leur engagement de disponibilité.** Pour cela, RTE calcule le **niveau de capacité effectif (NCE)** constaté des capacités et établit l’écart avec le NCC. Les écarts donnent lieu à un règlement financier. En pratique, RTE envoie un NCE estimé en AL+1 aux exploitants sur la base de données pas encore entièrement consolidées.

Le **NCC évolué** correspond à l’estimation la plus à jour du NCE de l’exploitant ; l’exploitant a la possibilité de revoir à la hausse comme à la baisse sa disponibilité prévisionnelle sans pour autant faire une demande de rééquilibrage. Pour cela il porte à la connaissance de RTE une évolution des paramètres de certification (le NCC évolué n’est pas contractuel). Le NCC évolué représente donc la vision la plus à jour de l’état du marché.

