

**EXTRAIT DU REGLEMENT TECHNIQUE DE DISTRIBUTION DE L'ENERGIE ELECTRIQUE (RTD) ADOPTE PAR ARRETE N° 007/MME/ARSE/2012 DU 08 FEVRIER 2012 RELATIF (i) AUX INTERRUPTIONS DE FOURNITURE D'ENERGIE ELECTRIQUE, (ii) AUX PARAMETRES DE PERFORMANCE DU RESEAU DU SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION ET (iii) A LA REGULATION INCITATIVE DES PERFORMANCES DU RESEAU DU SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION (Article 11)**

**Article 11 Conditions d'exploitation du Réseau du Service Public de Distribution**

**11.1 Interruptions ou suspensions de la fourniture d'énergie électrique**

**11.1.1** La comptabilisation des interruptions subies par les Abonnés au cours d'une année se fait suivant les définitions ci-après :

- i) Il y a interruption ou coupure à un point de livraison lorsque les valeurs efficaces des trois tensions sinusoïdales du système triphasé du Réseau du Service Public de Distribution sont simultanément inférieures à 10% de la tension nominale audit point de livraison.
- ii) l'interruption longue ou coupure longue est une interruption de la fourniture d'énergie électrique pour une durée supérieure ou égale à cinq (5) minutes ;
- iii) l'interruption brève ou coupure brève est une interruption de la fourniture d'énergie électrique pour une durée inférieure à cinq (5) minutes.

**11.1.2** La CEET s'oblige à mettre en place un système de comptabilisation, d'analyse et d'évaluation des interruptions subies par les Abonnés au cours d'une année, ainsi que la durée moyenne desdites interruptions, en distinguant :

- i) les interruptions sur incidents ;
- ii) les interruptions planifiées ;
- iii) les interruptions des Abonnés MT ;
- iv) les interruptions des Abonnés BT.

**11.1.3** Le système visé au paragraphe 11.1.2 devra évoluer et permettre de déterminer sur une base mensuelle et annuelle :

- i) La fréquence moyenne des interruptions par Abonné,
- ii) La durée moyenne des interruptions par abonné,
- iii) La durée moyenne d'une interruption par abonné,
- iv) L'Energie Non Distribuée,
- v) Le siège et la cause des incidents.

**11.1.4** La CEET s'oblige à limiter le plus possible la suspension de la distribution de l'énergie électrique aux stricts impératifs de son exploitation, aux périodes et aux heures pendant lesquelles les interruptions sont susceptibles de causer le moins de gêne possible aux Clients.

**11.1.5** La distribution de l'énergie électrique peut être partiellement ou totalement suspendue :

- i) lors des travaux sur les installations du Service Public de Distribution nécessitant l'arrêt de la distribution de l'énergie électrique ;
- ii) lors des travaux ou d'incidents étrangers au Réseau du Service Public de Distribution, mais rendant impossible le bon fonctionnement et la continuité de la distribution de l'énergie électrique ;
- iii) en cas d'insuffisance des quantités d'énergie électrique mises à la disposition de la CEET ;
- iv) pour des raisons de sécurité, de salubrité, ou à la demande de l'Etat pour des motifs analogues ;
- v) en cas de force majeure.

**11.1.6** A l'exception de cas de force majeure, la CEET est tenue d'avertir l'Etat au moment opportun et d'annoncer la coupure au public, par voie de presse ou autre, quarante-huit (48) heures au moins à l'avance.

**11.1.7** La CEET a le droit, si les besoins du service l'exigent d'interrompre la fourniture d'énergie électrique, après préavis de quarante-huit (48) heures au moins et sans qu'aucune indemnité ne soit versée aux Abonnés à ce titre.

## **11.2 Interruptions planifiées de la fourniture d'énergie électrique aux Abonnés**

**11.2.1** La CEET a le droit, après concertation avec l'Abonné concerné, d'interrompre la fourniture en MT lorsque la sécurité, la fiabilité et/ou l'efficacité du Réseau du Service Public de Distribution, ou du Branchement nécessitent des travaux sur le Réseau du Service Public de Distribution ou sur le Branchement.

**11.2.2** La CEET a le droit d'interrompre la fourniture de l'énergie électrique en BT, lorsque la sécurité, la fiabilité et/ou l'efficacité du Réseau du Service Public de Distribution ou du Branchement nécessitent des travaux sur le Réseau du Service Public de Distribution, ou sur le Branchement.

**11.2.3** Sauf en cas de situation d'urgence justifiée, la CEET informe le public du début, de la durée probable et la cause d'une interruption programmée, dans la presse écrite et audiovisuelle, sur le site internet de la CEET, ainsi que, le cas échéant, par courrier :

- i) pour les interruptions générales d'une partie, ou de la totalité du Réseau du Service Public de Distribution, au moins cinq (5) Jours à l'avance ;
- ii) pour les Abonnés MT de puissance souscrite supérieure ou égale à 630 kVA, information de l'Abonné MT, ainsi que le cas échéant de la CEB :
  - a) au moins cinq (5) Jours à l'avance, s'il s'agit de nouveaux travaux,
  - b) au moins trois (3) Jours à l'avance, s'il s'agit de la régularisation d'une réparation provisoire ;
- iii) pour les Abonnés MT de puissance souscrite inférieure à 630 kVA :
  - a) au moins deux (2) Jours à l'avance, s'il s'agit d'interruptions d'une durée supérieure ou égale à quinze (15) minutes,

- b) pour les interruptions de moins de quinze (15) minutes, aucune information préalable n'est requise de la CEET ;
- iv) pour les Abonnés BT :
  - a) au moins deux (2) jours à l'avance, s'il s'agit d'interruptions d'une durée supérieure ou égale à quinze (15) minutes,
  - b) pour les interruptions de moins de quinze (15) minutes, aucune information préalable n'est requise de la CEET.

### **11.3 Interruptions non planifiées de la fourniture d'énergie électrique**

**11.3.1** Pour la gestion de l'information lors des interruptions non planifiées de la fourniture de l'énergie électrique, la CEET s'oblige à tenir à la disposition des Clients, un numéro de téléphone sur lequel l'on peut obtenir des informations fiables.

**11.3.2** Pour les cas d'interruptions non planifiées de la fourniture d'énergie électrique aux Abonnés MT, la CEET :

- i) se tient à la disposition de l'Abonné et, le cas échéant, de la CEB ou de tout IPP, pour les informer sur la nature et de la durée de la panne ;
- ii) donne, à la demande de l'Abonné et, le cas échéant de la CEB ou de l'IPP, une explication écrite sur l'origine, ainsi que le résumé du déroulement de l'incident, au plus tard dans les quinze (15) Jours suivant l'incident.

**11.3.3** La CEET publie sur son site internet, au plus tard dans les cinq (5) Jours suivant l'incident, la liste, la durée approximative et les causes succinctes relatives au Réseau du Service Public de Distribution des interruptions non planifiées en MT. En BT, la CEET peut se limiter aux interruptions non planifiées d'une durée de plus de quinze (15) minutes. Ces informations sont maintenues sur le site pendant au moins douze (12) mois.

### **11.4 Restrictions à l'utilisation de l'énergie électrique**

**11.4.1** La CEET peut, à tout moment et dans l'intérêt général, exiger de ses Abonnés de limiter leurs consommations en fonction des possibilités de la distribution selon un plan de délestage proposé par la CEET et approuvé par l'Etat. Aucune indemnité n'est versée aux Clients à ce titre.

**11.4.2** Une copie du plan de délestage doit être transmise par la CEET à l'Autorité de Réglementation.

**11.4.3** La CEET s'oblige à faire une large diffusion de ce plan de délestage, à l'intention de ses Abonnés, avant et pendant sa mise en œuvre.

### **11.5 Mesures en cas de situation d'urgence ou de congestion**

**11.5.1** En cas de situation d'urgence affectant l'ensemble du réseau de transport de la CEB, la CEET exécute les instructions de la CEB, y compris la mise en œuvre du plan de délestage, le cas échéant.

- 11.5.2** En cas de situation d'urgence affectant le Réseau du Service Public de Distribution, la CEET prend toutes les mesures nécessaires y compris des délestages pour :
- i) limiter la propagation de l'incident si l'origine de la situation d'urgence se trouve au sein du Réseau du Service Public de Distribution ;
  - ii) remettre en service le plus rapidement possible les infrastructures affectées.
- 11.5.3** Pour éviter au Réseau du Service Public de Distribution des problèmes de congestion, la CEET peut établir des Contrats de Fourniture d'Energie Electrique, prévoyant l'interruption, ou la réduction de charges, selon les circonstances, notamment lors des périodes de pointe.
- 11.5.4** La CEET doit prendre en compte les problèmes de congestion constatés lors de l'établissement de chaque plan d'adaptation ou de développement du Réseau du Service Public de Distribution.

## **11.6 Paramètres de performance du Réseau du Service Public de Distribution**

- 11.6.1** Pour le suivi de la qualité de service du Réseau du Service Public de Distribution, un nombre limité de paramètres clés dans le domaine de la gestion technique, font l'objet d'un suivi périodique plus renforcé. Ces paramètres clés sont définis et périodiquement réévalués conformément aux standards réglementaires de l'Autorité de Réglementation.
- 11.6.2** La présente disposition ne dispense pas pour autant la CEET de toutes les autres dispositions contenues dans le Règlement Technique de Distribution, ni des dispositions du Contrat de Performance, ni des dispositions de la Loi.
- 11.6.3** Les paramètres principaux d'indicateurs de performance pour la qualité de service du Réseau du Service Public de Distribution à suivre sont :
- i) le temps moyen de réaction à l'intervention TMI : c'est le quotient de la durée cumulée des interventions chez les Abonnés MT par le nombre total des interventions. Cet indicateur s'applique exclusivement aux Abonnés MT et porte sur le temps écoulé, en minutes, entre le moment où un Abonné MT demande une intervention sur son Branchement et le moment où les équipes d'intervention de la CEET sont effectivement à pied d'œuvre, selon la période de la journée :
    - a) de 06H00 à 20H00, les jours ouvrables,
    - b) de 20H01 à 05H59 les jours ouvrables,
    - c) de 06H00 à 20H00 les jours fériés ;
  - ii) la moyenne d'Energie Non Distribuée (MEND) : c'est le quotient de la quantité totale d'Energie Non Distribuée (END) par le nombre total de clients desservis par le réseau considéré.
    - a) cet indicateur combine le temps d'interruption du service de distribution et la puissance électrique qui aurait dû être livrée durant l'interruption ;
    - b) l'unité de mesure de l'END est le kilowattheure (kWh),

- c) une distinction est faite entre les interruptions programmées et les interruptions suite incident,
  - d) l'analyse de l'END est faite en distinguant :
    - (1) l'END des interruptions programmées,
    - (2) l'END des interruptions suite incident.
- iii) Indicateur de fréquence d'interruption moyenne du réseau (SAIFI : System Average Interruption Frequency Index). Le SAIFI désigne la fréquence d'interruption par client desservi dans un réseau interconnecté. C'est le quotient du nombre cumulé de Clients affectés par les incidents enregistrés durant la période considérée, par le nombre total de clients desservis par le réseau considéré. Le SAIFI de chaque réseau interconnecté doit être calculé mensuellement et rapporté annuellement à l'Autorité de Réglementation
  - iv) Indicateur de durée d'interruption moyenne du réseau (SAIDI : System Average Interruption Duration Index). Le SAIDI désigne la durée d'interruption par client desservi dans un réseau interconnecté. C'est le quotient de la durée cumulée de tous les incidents chez tous les Clients affectés par les incidents enregistrés durant la période considérée, par le nombre total de clients desservis par le réseau considéré. Le SAIDI de chaque réseau interconnecté doit être calculé mensuellement et rapporté annuellement à l'Autorité de Réglementation.
  - v) Indicateur de durée d'interruption moyenne d'un abonné (CAIDI : Customer Average Interruption Duration Index). Le CAIDI désigne la durée moyenne d'une interruption dans un réseau interconnecté. C'est le quotient de la durée cumulée de tous les incidents chez tous les Clients affectés par les incidents enregistrés durant la période considérée, par le nombre cumulé de Clients affectés par les incidents enregistrés durant la période considérée (CAIDI=SAIDI/SAIFI). Le CAIDI de chaque réseau interconnecté doit être calculé mensuellement et rapporté annuellement à l'Autorité de Réglementation.

**11.6.4** Les seuils de performance et les mesures d'accompagnement des indicateurs de performance du Réseau du Service Public de Distribution, sont convenus entre l'Autorité de Réglementation et la CEET, intégrés aux Contrats de Performance et réévalués au début de chaque année dans le Bordereau de Prix.

## **11.7 Régulation incitative des performances du Réseau du Service Public de Distribution**

**11.7.1** Pour permettre à la CEET d'améliorer l'efficacité technico-économique de son activité, tout en veillant au respect des missions de service public qui lui sont confiées, l'Autorité de Réglementation définit des incitations à la maîtrise des coûts et à l'amélioration de la qualité qui sont intégrés aux Contrats de Performance et réévalués au début de chaque année dans le Bordereau de Prix.

**11.7.2** Les incitations visées à l'article 11.7.1 sont notamment :

- i) **Incitation à la maîtrise des charges d'exploitation** : la CEET est incitée à réaliser des gains de productivité au cours de la période tarifaire.

- ii) **Incitation à la minimisation des pertes** : des planchers de taux de pertes fixés à la CEET sont destinés à protéger les consommateurs contre une augmentation du tarif due à une contre-performance de la CEET dans la maîtrise des pertes de distribution.
- iii) **Incitation à l'amélioration de la continuité de service** : la durée moyenne et la fréquence des interruptions sont soumises à des incitations financières (bonus/malus) plafonnées à cinq pour mille (5‰) du chiffre d'affaire.
- iv) **Incitation à l'amélioration de la qualité de service** : les indicateurs de performance de qualité de service sont soumis à incitation financière sous forme de bonus/malus. Parmi ces indicateurs figurent notamment :
  - a. le taux de réponses aux réclamations dans les délais réglementaires ;
  - b. le délai de dépannage ou d'intervention ;
  - c. le délai de branchement ;
  - d. la durée cumulée des interruptions par an.

**11.7.3** Les incitations visées à l'article 11.7.1 peuvent être financières comprenant des bonus ou des malus appliqués à la CEET à travers le tarif. Certains malus peuvent être versés à l'Abonné ou à un fond de développement du secteur de l'énergie électrique conformément à la réglementation en vigueur.