

## Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 25 avril 2013 portant décision sur les tarifs péréqués d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel des entreprises locales de distribution

Participaient à la séance : Olivier CHALLAN BELVAL, Hélène GASSIN, Jean-Pierre SOTURA, Michel THIOILLIERE, commissaires.

### Introduction

Les tarifs péréqués actuels d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel des entreprises locales de distribution (ELD), dits tarifs « ATRD3 » sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2009 pour une durée de quatre ans, en application de l'arrêté du 24 juin 2009 approuvant la proposition tarifaire de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 2 avril 2009.

### Cadre juridique

Les articles L.452-2 et L.452-3 du code de l'énergie encadrent les compétences tarifaires de la CRE.

En effet, l'article L.452-2 du code de l'énergie prévoit que la CRE fixe les méthodologies utilisées pour établir les tarifs d'utilisation des réseaux de gaz naturel. L'article L.452-3 du code de l'énergie dispose, quant à lui, que « *La Commission de régulation de l'énergie délibère sur les évolutions tarifaires [...] avec, le cas échéant, les modifications de niveau et de structure des tarifs qu'elle estime justifiées au vu notamment de l'analyse de la comptabilité des opérateurs et de l'évolution prévisible des charges de fonctionnement et d'investissement. [...] La Commission de régulation de l'énergie transmet aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie ses délibérations motivées relatives aux évolutions en niveau et en structure des tarifs d'utilisation des réseaux de transport, de distribution de gaz naturel et d'utilisation des installations de gaz naturel liquéfié, [...] ainsi que les règles tarifaires et leur date d'entrée en vigueur. Ces délibérations sont publiées au Journal officiel de la République française.* »

Conformément aux articles susmentionnés du code de l'énergie, la CRE définit neuf nouveaux tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel, dits « tarifs ATRD4 », pour les 22 ELD disposant d'un tarif péréqué sur leur zone de desserte, conçus pour s'appliquer pour une durée d'environ quatre ans à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2013. Ces nouveaux tarifs se décomposent ainsi :

- un tarif spécifique pour chacune des huit ELD ayant présenté des comptes dissociés ;
- un tarif commun pour les quatorze ELD n'ayant pas présenté de comptes dissociés<sup>1</sup>.

### Travaux tarifaires

Pour établir ces tarifs et en application de l'article L.452-3 alinéa 2 du code de l'énergie, la CRE a organisé deux consultations publiques :

- une première consultation publique du 13 décembre 2012 au 14 janvier 2013 portant principalement sur le cadre de régulation, la structure des tarifs et les charges globales à couvrir présentées par les ELD pour les prochains tarifs ATRD4 ;
- une seconde consultation publique du 15 février 2013 au 1<sup>er</sup> mars 2013 portant sur les niveaux et les trajectoires des tarifs envisagés par la CRE.

<sup>1</sup> Cf. article 5 du décret n°2005-22 du 11 janvier 2005 relatif aux règles de tarification pour l'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel

La CRE a mené des analyses approfondies des charges prévisionnelles présentées par les ELD et a procédé, à deux reprises, à l'audition du SPEGNN (Syndicat Professionnel des Entreprises Gazières Non Nationalisées). La CRE a commandé un audit des charges d'exploitation des huit ELD disposant d'un tarif spécifique sur les exercices 2009 à 2016 et une étude comparative de ces charges.

### Principales évolutions

Sur la base de ces éléments, la CRE reconduit, en le faisant évoluer et en le complétant, le cadre existant de régulation incitant les opérateurs à améliorer leur efficacité, tant du point de vue de la maîtrise de leurs coûts, que de la qualité du service rendu aux utilisateurs de leurs réseaux :

- une période tarifaire d'environ quatre ans, avec une trajectoire tarifaire fixée à l'avance et évoluant au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année ;
- un mécanisme de correction des écarts entre prévisions et réalisations pour certains postes de charges dont l'évolution est difficile à prévoir par les ELD ;
- un mécanisme de suivi de la qualité de service, simplifié et orienté davantage vers la qualité du service rendu aux consommateurs finals ;
- pour les deux plus grandes ELD disposant d'un tarif spécifique, l'introduction d'un mécanisme les incitant à maîtriser les coûts de leurs programmes d'investissement, hors investissements relatifs à la sécurité et à la cartographie, et, pour les six autres ELD, un suivi d'indicateurs quantitatifs relatifs à leurs dépenses d'investissement ;
- l'introduction d'une clause de rendez-vous au bout de deux ans permettant d'ajuster, sous conditions, à la hausse ou à la baisse, les trajectoires de charges nettes d'exploitation des ELD sur les années 2015 et 2016.

Ce cadre de régulation est très proche de celui défini pour GrDF dans son tarif ATRD4, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2012, en application de la délibération de la CRE du 28 février 2012. Il donne davantage de visibilité sur les trajectoires d'évolution des tarifs et contribue à réduire les risques supportés par les ELD.

Les tarifs ATRD4 des ELD définis par la CRE prévoient les évolutions suivantes, exprimées en euros courants :

	<b>Evolution tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet 2013</b>	<b>Evolution annuelle de la grille tarifaire à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014 hors apurement du CRCP</b>
Régaz-Bordeaux	+ 6,4 %	IPC <sup>2</sup> - 1,11 %
Réseau GDS (Strasbourg)	+ 12,7 %	IPC + 0,99 %
GEG (Grenoble)	+ 7,2 %	IPC + 2,86 %
Vialis (Colmar)	+ 8,1 %	IPC - 0,77 %
Gédia (Dreux)	+ 8,5 %	IPC + 0,21 %
Caléo (Guebwiller)	+ 13,2 %	IPC - 0,36 %
Gaz de Barr	+ 7,1 %	IPC + 0,94 %
Veolia Eau (Huningue, Saint-Louis, Hégenheim, Village-Neuf)	- 24,9 %	IPC + 1,10 %

<sup>2</sup> IPC : variation annuelle moyenne constatée sur l'année calendaire précédente de l'indice des prix à la consommation hors tabac, tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière (référéncé INSEE 641194)

La présente délibération de la CRE conduit, pour une majorité des ELD, à une réduction de l'écart entre leurs tarifs et celui de GrDF :

	Ecart avec le tarif de GrDF en vigueur au :			
	1 <sup>er</sup> juillet 2004 (tarifs ATRD1)	1 <sup>er</sup> janvier 2006 (tarifs ATRD2)	1 <sup>er</sup> juillet 2009 (tarifs ATRD3)	1 <sup>er</sup> juillet 2013 <sup>3</sup> (tarifs ATRD4)
Régaz-Bordeaux	42 %	23 %	24 %	22 %
Réseau GDS	36 %	32 %	30 %	35 %
GEG	44 %	39 %	26 %	25 %
Vialis	29 %	23 %	21 %	16 %
Gédia	50 %	48 %	34 %	34 %
Caléo	24 %	12 %	3 %	9 %
Gaz de Barr	49 %	43 %	30 %	28 %
Veolia Eau	76 %	67 %	71 %	16 %

Ces évolutions prennent en compte :

- un coût moyen pondéré du capital fixé à 6 % réel avant impôts ;
- des révisions des hypothèses retenues concernant certains postes de charges, par rapport à la demande des opérateurs.

La CRE a pris en compte l'intégralité des demandes des ELD relatives aux dépenses de sécurité ainsi qu'aux investissements.

Les évolutions des tarifs des ELD au 1<sup>er</sup> juillet 2013 sont dues principalement aux facteurs suivants :

- la baisse des volumes de gaz acheminés et du nombre de clients raccordés liée, entre autres, aux efforts d'économie d'énergie et à la concurrence des autres énergies. Les coûts de réseau supportés par les ELD étant pour l'essentiel fixes, toute baisse des volumes distribués ou du nombre de clients raccordés se traduit par une hausse des tarifs ;
- un renforcement des dépenses de sécurité imposé par la réglementation, notamment la nouvelle réglementation sur les travaux à proximité des ouvrages, dite plan « anti-endommagement » des réseaux ;
- les évolutions réglementaires d'ordre social et fiscal entrées en vigueur en 2012 ;
- l'évolution de l'inflation entre 2012 et 2013 ;
- la révision du taux de rémunération des actifs et de certaines charges.

Les trajectoires des charges nettes d'exploitation intègrent des efforts de productivité propres à chaque ELD, qui ont été définis en prenant en compte à la fois les trajectoires naturelles des charges nettes d'exploitation de chaque opérateur, les écarts de leurs tarifs respectifs avec celui de GrDF ainsi que des analyses sur le potentiel de productivité de chaque ELD. En contrepartie des efforts de productivité demandés aux opérateurs, ceux-ci conserveront la totalité des gains de productivité supplémentaires qui pourraient être réalisés.

Le cadre de régulation applicable aux 14 ELD ne disposant pas de comptes dissociés est voisin de celui appliqué aux autres ELD. Le tarif commun augmente de + 1,6 % en euros courants au 1<sup>er</sup> juillet 2013 et évoluera chaque année à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014 d'un pourcentage de variation égal à « IPC + 0,26 % », hors apurement du CRCP. Ce tarif a été calculé en considérant les évolutions tarifaires de Gédia, Caléo et Gaz de Barr, ce dernier remplaçant Veolia Eau qui avait été pris en compte pour établir le précédent tarif ATRD3. Au 1<sup>er</sup> juillet 2013, le tarif commun est supérieur à celui de GrDF de 28 %.

En ce qui concerne la structure des tarifs, les principes en vigueur sont maintenus, à l'exception de la facturation des clients ne disposant pas de compteur individuel, afin d'appliquer la recommandation n°2009-091 du Médiateur National de l'Énergie (MNE) relative à la consommation de référence à considérer pour les forfaits annuels.

Enfin, les règles tarifaires applicables aux gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) de rang 2 sont complétées des modalités de prise en charge des coûts associés au comptage à l'interface entre GRD amont et GRD aval, conformément aux travaux menés dans le cadre du Groupe de Travail Gaz (GTG).

Le Conseil supérieur de l'énergie, consulté par la CRE sur le projet de décision tarifaire, a rendu son avis le 16 avril 2013.

<sup>3</sup> Hors apurement du CRCP de GrDF portant sur l'année 2012 et avec une hypothèse d'inflation pour 2012 de 1,9 %

# SOMMAIRE

<b>METHODOLOGIE</b>	<b>8</b>
<b>A. CADRE DE REGULATION</b>	<b>8</b>
<b>1. ELD disposant d'un tarif ATRD spécifique</b>	<b>10</b>
1.1. Régulation incitative des charges d'exploitation et des coûts des programmes d'investissement	11
a) Les charges d'exploitation	11
b) Les coûts des programmes d'investissement	11
1.2. Compte de régularisation des charges et des produits (CRCP)	11
1.3. Clause de rendez-vous au bout de deux ans	12
1.4. Régulation incitative de la qualité de service	12
1.5. Cadre de régulation spécifique aux projets de comptage évolué des ELD	14
1.6. Synthèse	14
<b>2. ELD disposant du tarif ATRD commun</b>	<b>14</b>
<b>B. NIVEAUX DES CHARGES A COUVRIR</b>	<b>15</b>
<b>1. Charges d'exploitation</b>	<b>15</b>
1.1. Clés de dissociation comptable des charges mutualisées	16
1.2. Evolutions des charges d'exploitation	16
a) Dépenses liées au plan anti-endommagement des réseaux	16
b) Evolutions des charges sociales et fiscales entrées en vigueur en 2012	17
c) Dépenses supplémentaires de promotion de l'usage du gaz et dépenses de communication	17
d) Dépenses et recettes liées aux injections de biométhane	18
e) Production immobilisée	18
f) Autres postes de charges	19
1.3. Efforts de productivité et trajectoires prévisionnelles des charges nettes d'exploitation sur la période 2013-2016	19
<b>2. Charges de capital normatives</b>	<b>20</b>
2.1. Valeur et actualisation de la base d'actifs régulée (BAR)	20
a) Valeur initiale de la BAR au 31 décembre 2002	21
b) Actualisation de la valeur de la BAR	21
2.2. Taux de rémunération de la BAR	22
2.3. Programmes d'investissements	23
<b>3. Charges totales à couvrir</b>	<b>23</b>
3.1. Charges nettes d'exploitation	23
3.2. Charges de capital normatives	24
3.3. Prise en compte du solde du CRCP des tarifs ATRD3	24
3.4. Partage des gains de productivité réalisés sur la période 2010-2012	25
3.5. Revenus autorisés pour l'année 2013	26
<b>C. HYPOTHESES DE QUANTITES DISTRIBUEES ET DE NOMBRE DE CLIENTS DESSERVIS</b>	<b>26</b>
1. Trajectoires retenues pour les tarifs ATRD4	26
2. Incitation à l'atteinte des objectifs associés aux actions de promotion de l'usage du gaz	27
<b>D. TRAJECTOIRES DES TARIFS ATRD4 DES ELD</b>	<b>28</b>
1. ELD disposant d'un tarif ATRD spécifique	28
2. ELD disposant du tarif ATRD commun	29

<b>E. STRUCTURE DES TARIFS</b>	<b>29</b>
<b>F. REGLES TARIFAIRES POUR LES GRD DE RANG 2 ET LES NOUVELLES CONCESSIONS DE GAZ NATUREL</b>	<b>30</b>
1. Traitement tarifaire des GRD de rang 2	30
2. Règles tarifaires applicables aux nouvelles concessions de gaz naturel	31
<b>TARIFS D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL DES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION</b>	<b>32</b>
<b>A. DEFINITIONS ET PRINCIPES GENERAUX</b>	<b>32</b>
1. Définitions	32
2. Facturation par point de livraison	32
3. Prestations couvertes par les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel des GRD	32
4. Structure et choix des options tarifaires	33
5. Mode de relève d'un point de livraison	33
6. Souscriptions mensuelles ou quotidiennes de capacité journalière	34
7. Pénalités pour dépassement de capacité journalière souscrite	34
8. Regroupement de points de livraison	34
9. Alimentation d'un point de livraison par plusieurs expéditeurs	35
10. Traitement tarifaire des GRD de rang 2	35
<b>B. TARIF PEREQUE D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL DE REGAZ-BORDEAUX</b>	<b>35</b>
1. Tarif péréqué de Régaz-Bordeaux applicable du 1 <sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014	36
2. Tarif péréqué de Régaz-Bordeaux applicable à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2014	36
3. Mécanisme d'incitation à la maîtrise des coûts des programmes d'investissement de Régaz-Bordeaux hors investissements de sécurité et de cartographie	39
4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de Régaz-Bordeaux	42
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Régaz-Bordeaux	43
<b>C. TARIF PEREQUE D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL DE RESEAU GDS</b>	<b>52</b>
1. Tarif péréqué de Réseau GDS applicable du 1 <sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014	52
2. Tarif péréqué de Réseau GDS applicable à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2014	53
3. Mécanisme d'incitation à la maîtrise des coûts des programmes d'investissement de Réseau GDS hors investissements de sécurité et de cartographie	56
4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de Réseau GDS	59
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Réseau GDS	60
<b>D. TARIF PEREQUE D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL DE GEG</b>	<b>71</b>
1. Tarif péréqué de GEG applicable du 1 <sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014	71
2. Tarif péréqué de GEG applicable à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2014	71
3. Mécanisme de suivi des coûts des programmes d'investissement de GEG hors investissements de sécurité et de cartographie	74
4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz	

de GEG	75
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de GEG	76
<b>E. TARIF PEREQUE D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL DE VIALIS</b>	<b>85</b>
1. Tarif péréqué de Vialis applicable du 1 <sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014	85
2. Tarif péréqué de Vialis applicable à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2014	85
3. Mécanisme de suivi des coûts des programmes d'investissement de Vialis hors investissements de sécurité et de cartographie	88
4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de Vialis	89
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Vialis	90
<b>F. TARIF PEREQUE D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL DE GEDIA</b>	<b>99</b>
1. Tarif péréqué de Gédia applicable du 1 <sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014	99
2. Tarif péréqué de Gédia applicable à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2014	99
3. Mécanisme de suivi des coûts des programmes d'investissement de Gédia hors investissements de sécurité et de cartographie	102
4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de Gédia	104
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Gédia	104
<b>G. TARIF PEREQUE D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL DE CALEO</b>	<b>111</b>
1. Tarif péréqué de Caléo applicable du 1 <sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014	112
2. Tarif péréqué de Caléo applicable à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2014	112
3. Mécanisme de suivi des coûts des programmes d'investissement de Caléo hors investissements de sécurité et de cartographie	115
4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de Caléo	117
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Caléo	117
<b>H. TARIF PEREQUE D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL DE GAZ DE BARR</b>	<b>125</b>
1. Tarif péréqué de Gaz de Barr applicable du 1 <sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014	125
2. Tarif péréqué de Gaz de Barr applicable à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2014	125
3. Mécanisme de suivi des coûts des programmes d'investissement de Gaz de Barr hors investissements de sécurité et de cartographie	128
4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de Gaz de Barr	129
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Gaz de Barr	130
<b>I. TARIF PEREQUE D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL DE VEOLIA EAU</b>	<b>137</b>
1. Tarif péréqué de Veolia Eau applicable du 1 <sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014	138
2. Tarif péréqué de Veolia Eau applicable à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2014	138
3. Mécanisme de suivi des coûts des programmes d'investissement de Veolia Eau hors investissements de sécurité et de cartographie	141
4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de Veolia Eau	143

5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Veolia Eau	144
<b>J. TARIF COMMUN D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL DES ELD NE PRESENTANT PAS DE COMPTES DISSOCIES</b>	<b>151</b>
1. Tarif péréqué commun applicable du 1 <sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014	151
2. Tarif péréqué commun applicable à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2014	152
<b>K. REGLES TARIFAIRES APPLICABLES AUX NOUVELLES CONCESSIONS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL</b>	<b>153</b>

## METHODOLOGIE

Pour établir les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel, la CRE établit dans une première étape un revenu autorisé prévisionnel pour chaque GRD.

La CRE fixe également un cadre de régulation qui vise, d'une part, à limiter pour certains postes de charges ou de produits prédéfinis le risque financier des GRD et/ou des utilisateurs, *via* un compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) et, d'autre part, à encourager les GRD à améliorer leur performance *via* la mise en place de mécanismes incitatifs.

Le revenu autorisé prévisionnel de chaque GRD est ventilé entre les utilisateurs sous forme d'options tarifaires, composées de différents termes tarifaires, l'ensemble de ces termes constituant la « structure tarifaire ».

La prise en compte de l'ensemble de ces éléments permet d'établir les tarifs à leur date d'entrée en vigueur ainsi que leurs modalités d'évolution annuelle.

### Définition du revenu autorisé prévisionnel

La CRE définit le revenu autorisé prévisionnel des GRD présentant des comptes dissociés sur la période considérée sur la base de plans d'affaires<sup>4</sup> transmis par les opérateurs.

Ce revenu autorisé prévisionnel se compose des charges de capital normatives et des charges nettes d'exploitation :

$$RA_p = CNE_p + CCN_p + A$$

Avec :

- $RA_p$  : revenu autorisé prévisionnel sur la période ;
- $CNE_p$  : charges nettes d'exploitation prévisionnelles sur la période ;
- $CCN_p$  : charges de capital normatives prévisionnelles sur la période ;
- $A$  : solde du CRCP restant à apurer au titre de la période tarifaire passée.

Les charges de capital normatives prévisionnelles comprennent la rémunération et l'amortissement de la base d'actifs régulés (BAR). La BAR est déterminée sur la base de la valeur nette réévaluée des actifs immobilisés, déduction faite des subventions et participations reçues de tiers.

$$CCN_p = \text{Amortissements prévisionnels} + \text{BAR prévisionnelle} \times \text{CMPC}$$

La méthode retenue pour fixer le taux de rémunération des actifs est fondée sur le coût moyen pondéré du capital (CMPC) à structure financière normative. Le niveau de rémunération des GRD doit, en effet, d'une part, leur permettre de financer les charges d'intérêt sur leur dette et, d'autre part, leur apporter une rentabilité des fonds propres comparable à celle qu'ils pourraient obtenir pour des investissements comportant des niveaux de risque comparables. Ce coût des fonds propres est estimé sur la base de la méthodologie dite du « modèle d'évaluation des actifs financiers » (MEDAF).

Les charges nettes d'exploitation comprennent les charges nettes de fonctionnement (principalement composées des achats externes, des dépenses de personnel et des impôts et taxes) déduction faite des recettes extratarifaires (principalement composées des recettes liées aux prestations annexes contenues dans les catalogues de prestations des GRD).

Le niveau des charges d'exploitation retenu est déterminé à partir de l'ensemble des coûts nécessaires à l'activité des GRD dans la mesure où, conformément à la loi, ces coûts correspondent à ceux de gestionnaires de réseaux efficaces. L'ensemble des données prévisionnelles communiquées par les opérateurs font l'objet d'une analyse détaillée et de révisions le cas échéant. En particulier, la CRE s'attache à retenir une trajectoire de charges d'exploitation intégrant des efforts de productivité.

Pour les GRD ne présentant pas de comptes dissociés, un tarif commun est établi en considérant les évolutions tarifaires de trois entreprises locales de distribution disposant de comptes séparés et présentant des conditions d'activité similaires.

---

<sup>4</sup> Dans le cas présent, les plans d'affaires des ELD étaient relatifs aux années 2013 à 2016

## Cadre de régulation

L'activité des GRD est encadrée par différents dispositifs qui constituent ce que l'on appelle le « cadre de régulation ».

En premier lieu, les dispositions du cadre de régulation permettent d'adapter les revenus autorisés prévisionnels en fonction de l'inflation réalisée afin d'immuniser les opérateurs contre les risques liés à l'inflation qui pèsent sur leurs charges.

En second lieu, les dispositions du cadre de régulation permettent de corriger, *a posteriori*, les revenus autorisés prévisionnels pour des postes prédéfinis éligibles au CRCP des écarts entre, d'une part, les charges ou recettes prévisionnelles et, d'autre part, celles réalisées.

Par ailleurs, une clause de rendez-vous activable au bout de deux ans après l'entrée en vigueur des tarifs des GRD permet d'examiner les conséquences éventuelles des évolutions législatives, réglementaires ou des décisions juridictionnelles et quasi-juridictionnelles pouvant avoir des effets significatifs sur les charges d'exploitation des opérateurs sur les deux dernières années de leurs tarifs.

Enfin, afin d'inciter les GRD à une gestion efficace de leurs réseaux, la CRE met en place des mécanismes incitatifs. Ces dispositions concernent différents domaines d'activité des opérateurs : la maîtrise des charges d'exploitation, la maîtrise des coûts des programmes d'investissement hors sécurité et cartographie, l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz et le maintien voire l'amélioration de la qualité du service rendu aux utilisateurs des réseaux. Certains de ces dispositifs s'accompagnent d'incitations financières (sous formes de bonus ou pénalités) qui, dans la plupart des cas, viennent majorer ou minorer en cours de période le revenu autorisé prévisionnel des GRD via l'apurement du CRCP. Ces dispositifs peuvent donner lieu dans le cas du suivi de la qualité de service à des compensations directes des utilisateurs par les GRD.

A compter de leur année d'entrée en vigueur, les grilles tarifaires des GRD évoluent au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année suivante, en appliquant au tarif en vigueur le pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k$$

Avec :

- Z : pourcentage de variation de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet ;
- IPC : variation annuelle moyenne constatée sur l'année calendaire précédente de l'indice des prix à la consommation hors tabac, tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière ;
- X : facteur d'évolution annuel de la grille tarifaire, en pourcentage, prenant en compte notamment un objectif de productivité relatif à la maîtrise des charges d'exploitation ;
- k : évolution de la grille tarifaire, en pourcentage, provenant de l'apurement du solde du CRCP, compris entre -2 % et +2 %.

## Structure des tarifs

La structure tarifaire est constituée de quatre options tarifaires principales : trois options T1, T2, T3 comprenant chacune un abonnement et un terme proportionnel aux quantités de gaz acheminées et une option T4 comprenant un abonnement, un terme proportionnel à la capacité journalière souscrite et un terme proportionnel aux quantités de gaz acheminées.

Deux autres options tarifaires existent, un forfait pour les clients finals ne disposant pas de compteur individuel et un tarif, dit de proximité, pour les clients finals ayant la possibilité de se raccorder au réseau de transport.

## A. Cadre de régulation

L'article L.452-3 du code de l'énergie dispose que les délibérations de la CRE sur les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution de gaz naturel « [...] peuvent prévoir un encadrement pluriannuel de l'évolution des tarifs ainsi que des mesures incitatives appropriées à court ou long terme pour encourager les opérateurs à améliorer leurs performances liées, notamment, à la qualité du service rendu, [...] et à la recherche d'efforts de productivité. »

Conformément aux dispositions de cet article, la présente délibération tarifaire prévoit la reconduction des principes du cadre de régulation en vigueur incitant les ELD à améliorer leur efficacité, tant du point de vue de la maîtrise des coûts que de la qualité du service rendu aux utilisateurs de leurs réseaux. Toutefois, le cadre existant évolue sur la base du retour d'expérience des tarifs en vigueur et des évolutions de cadre de régulation apportées au tarif ATRD4 de GrDF entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2012.

### 1. ELD disposant d'un tarif ATRD spécifique

Les huit ELD ayant présenté des comptes dissociés et disposant d'un tarif ATRD spécifique sont les suivantes :

- Régaz-Bordeaux ;
- Réseau GDS (Strasbourg) ;
- GEG (Grenoble) ;
- Vialis (Colmar) ;
- Gédia (Dreux) ;
- Caléo (Guebwiller) ;
- Gaz de Barr ;
- Veolia Eau (Huningue, Saint-Louis, Hégenheim, Village-Neuf).

Le nouveau cadre de régulation pour ces huit ELD est fondé sur les principes suivants :

- des tarifs pluriannuels conçus pour s'appliquer pour une durée d'environ quatre ans à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, avec une évolution au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année des grilles tarifaires selon des règles prédéfinies ;
- un CRCP, permettant de corriger, pour certains postes préalablement identifiés, les écarts entre les charges et les produits réels et les charges et les produits prévisionnels pris en compte pour établir les tarifs des ELD ;
- une clause de rendez-vous au bout de deux ans d'application des tarifs, afin d'examiner les conséquences éventuelles des évolutions législatives, réglementaires ou des décisions juridictionnelles ou quasi-juridictionnelles pouvant avoir des effets significatifs sur les charges d'exploitation des opérateurs sur les années 2015 et 2016 ;
- une incitation à la maîtrise des coûts portant, d'une part, sur les charges d'exploitation des opérateurs et, d'autre part et, uniquement pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS, sur les coûts des programmes d'investissement, hors investissements relatifs à la sécurité et à la cartographie ;
- une incitation à l'amélioration de la qualité de service.

Ce cadre de régulation donnera à l'ensemble des acteurs du marché une bonne visibilité sur l'évolution des tarifs des ELD entre 2013 et 2016. Il protège les ELD des risques auxquels elles sont exposées, liés à l'inflation et aux aléas climatiques influant sur les quantités de gaz distribuées, ainsi que des conséquences éventuelles d'évolutions réglementaires sur les deux dernières années de la période tarifaire.

### **1.1. Régulation incitative des charges d'exploitation et des coûts des programmes d'investissement**

En préparation des présents tarifs, la CRE a analysé les axes d'amélioration possibles du cadre de régulation, de façon à mieux inciter les ELD à la maîtrise de leurs coûts et à la bonne réalisation de leurs investissements, en cohérence avec les évolutions du cadre de régulation apportées au tarif ATRD4 de GrDF.

#### **a) Les charges d'exploitation**

Afin de conserver l'incitation à la maîtrise des charges d'exploitation introduite par les tarifs ATRD3 et la visibilité offerte au marché sur les évolutions tarifaires, le dispositif en vigueur est reconduit.

Ainsi, les trajectoires des charges nettes d'exploitation des opérateurs sont définies sur la période 2013-2016. Elles correspondent à des évolutions annuelles de ces charges à partir des niveaux retenus pour 2013, selon l'inflation et des objectifs de productivité annuels adaptés aux nouvelles trajectoires de charges des ELD.

Les gains de productivité supplémentaires qui pourraient être réalisés par les ELD au-delà des objectifs de productivité annuels seront conservés intégralement par les opérateurs, alors qu'ils n'étaient conservés qu'à hauteur de 40 % dans le cadre des tarifs ATRD3. De façon symétrique, les surcoûts éventuels seront intégralement supportés par les opérateurs. La CRE souhaite ainsi renforcer l'incitation pour les ELD à maîtriser leurs coûts.

#### **b) Les coûts des programmes d'investissement**

Pour la présente délibération tarifaire, la CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissement des ELD. Par ailleurs, pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS, un mécanisme d'incitation à la maîtrise des coûts de leurs programmes d'investissement est introduit, afin d'assurer l'optimisation de la gestion et des coûts d'investissement sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires pour le développement, l'exploitation et la sécurité de leurs réseaux.

Ce mécanisme porte sur l'ensemble des investissements, en dehors de ceux liés à la sécurité et à la cartographie. Il s'applique tous les deux ans aux écarts entre la trajectoire prévisionnelle de dépenses d'investissement hors sécurité et cartographie retenue pour le tarif et les dépenses réelles de l'ELD. Il donne lieu tous les deux ans à une majoration ou à une diminution du montant des charges de capital calculées, respectivement en cas de diminution ou de dépassement des dépenses d'investissement réelles par rapport à la trajectoire prévisionnelle. Le montant de ces bonus ou pénalités est plafonné à 100 k€ en valeur absolue par période de deux ans et est pris en compte à travers le mécanisme de CRCP après l'analyse des évolutions des indicateurs quantitatifs définis ci-dessous.

Des indicateurs quantitatifs de suivi de la réalisation des investissements sont mis en place pour contrôler que la maîtrise des coûts des programmes d'investissement par Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ne se fait pas au détriment de la réalisation des investissements nécessaires et pour suivre et analyser les évolutions des coûts unitaires d'investissements. Ces indicateurs portent sur les domaines suivants : développement du réseau, branchements et vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs.

La CRE pourra, le cas échéant, décider d'un ajustement des trajectoires prévisionnelles de référence en cours de période tarifaire. Un tel ajustement permettrait, en particulier, de prendre en compte des évolutions réglementaires impliquant de nouveaux investissements conséquents ou une réévaluation de la trajectoire d'investissements si les dépenses d'investissement réelles se révèlent très inférieures aux prévisions.

Pour les six autres ELD disposant d'un tarif spécifique, seuls des indicateurs quantitatifs de suivi de la réalisation des programmes d'investissements sont mis en place pour suivre et analyser les évolutions des coûts unitaires d'investissements des opérateurs.

### **1.2. Compte de régularisation des charges et des produits (CRCP)**

Les tarifs sont calculés à partir d'hypothèses de charges, de quantités de gaz acheminées et de nombre de consommateurs finals desservis, établies pour la période de validité des tarifs. Un mécanisme de correction a posteriori, le CRCP, a été introduit par les tarifs ATRD3 afin de prendre en compte les écarts entre les charges et les produits réellement constatés, et les charges et les produits prévisionnels sur des postes peu prévisibles par les ELD et préalablement identifiés.

Le CRCP est alimenté à intervalles réguliers par tout ou partie des écarts de coûts ou de revenus constatés sur des postes prédéfinis. La présente délibération tarifaire fait évoluer les modalités d'apurement du solde de ce compte. Désormais, il s'opère annuellement au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année de manière automatique par une diminution ou une augmentation des revenus à recouvrer par les tarifs, limitée à 2 % en valeur absolue. Afin d'assurer la neutralité financière de ce mécanisme, un taux d'intérêt s'applique au solde du compte.

La CRE décide, en outre, de faire évoluer les postes de charges et de revenus couverts par ce mécanisme.

Les postes du CRCP et leurs modalités de prise en compte sont définis ci-après :

- les revenus perçus par les ELD sur les termes tarifaires proportionnels aux quantités de gaz acheminées sur les réseaux de distribution, couverts à 100 % ;
- les charges de capital supportées par les ELD, couvertes à 100 %. Les hypothèses de charges de capital incluses dans les revenus à recouvrer par les tarifs à partir de 2014 seront corrigées de l'inflation réelle constatée lors de l'apurement du poste. En outre, ce poste prendra en compte les incitations financières générées par le mécanisme d'incitation à la maîtrise des coûts des programmes d'investissement mis en place pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS (cf. paragraphe précédent) ;
- les pénalités perçues par les ELD pour les dépassements de capacités souscrites pour les clients bénéficiant des options T4 et TP, reversées à 100 %, de façon à assurer la neutralité financière du système de pénalités pour les opérateurs ;
- les incitations financières générées par le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service, pour tous les indicateurs concernés, hormis celui relatif au respect des rendez-vous client, afin de permettre le reversement aux utilisateurs des réseaux des pénalités en cas de non atteinte du niveau de qualité de service fixé, ou le versement aux ELD des bonus en cas de dépassement des objectifs ;
- les revenus perçus par les ELD sur les prestations de leurs catalogues en cas d'évolution des prix des prestations en cours de période tarifaire différente de celle issue des formules d'indexation mentionnées dans les catalogues des prestations, couverts à 100 %.

Le cas échéant, l'application du CRCP sera assortie de contrôles sur le caractère efficace et prudent des charges engagées. Ces contrôles pourront porter, en particulier, sur les investissements engagés par les ELD.

En complément, les conséquences financières des audits conduits par la CRE seront prises en compte au CRCP.

### **1.3. Clause de rendez-vous au bout de deux ans**

La présente délibération tarifaire introduit une clause de rendez-vous activable au bout de deux ans après l'entrée en vigueur des présents tarifs, soit pour l'évolution des tarifs au 1<sup>er</sup> juillet 2015.

Cette clause de rendez-vous prévoit que les conséquences éventuelles de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires ou d'une décision juridictionnelle ou quasi-juridictionnelle pourront être examinées si les niveaux des charges nettes d'exploitation retenues dans les tarifs des ELD se trouvaient modifiés d'au moins 1 %. Les trajectoires de charges nettes d'exploitation à couvrir par les tarifs ATRD4 pourront être revues par la CRE après cet examen. Les conséquences financières induites par ces évolutions exogènes ne seront prises en compte qu'au titre de la période postérieure à la mise en œuvre de cette clause de rendez-vous, sous réserve qu'elles correspondent à une gestion efficace des opérateurs.

### **1.4. Régulation incitative de la qualité de service**

Afin d'assurer le maintien et l'amélioration du niveau de qualité de service offert par les ELD, un mécanisme de régulation incitative de la qualité de service a été mis en place par les tarifs ATRD3, adapté à la taille et aux contraintes des opérateurs (nombre et nature des indicateurs, fréquence de publication, niveaux des objectifs et des incitations financières).

La présente délibération tarifaire reconduit le mécanisme actuel de suivi de la qualité de service des ELD en procédant à des ajustements visant à la fois à une simplification du mécanisme et à une extension des incitations financières à des indicateurs concernant la qualité du service rendu aux consommateurs finals, en cohérence avec les orientations retenues dans le tarif ATRD4 de GrDF.

Les ajustements reposent sur le retour d'expérience du mécanisme entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2009 en application des tarifs ATRD3 et adapté au 1<sup>er</sup> juillet 2010. Ils prennent en compte la situation propre de chaque opérateur, les indicateurs déjà suivis actuellement et leurs contraintes respectives pour décliner ces ajustements et définir leur délai de mise en œuvre. Les ajustements du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service retenus par la présente délibération sont les suivants :

- la mise en place d'incitations financières pour certains indicateurs focalisés sur la qualité du service rendu aux consommateurs finals :
  - le taux de mises en service réalisées dans les délais demandés ou convenus ;
  - le taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés ou convenus ;
  - le taux de relevés 6M (relevés semestriels) sur index réels (relevés ou auto-relevés) ;
- la suppression d'indicateurs ne faisant pas l'objet d'incitations financières qui ne sont plus pertinents ou sont redondants avec d'autres indicateurs :
  - les suivis des délais de réalisation et des taux de réalisation dans le délai catalogue des prestations de mise en service, de mise hors service et de raccordement ;
  - le montant des indemnités ou pénalités générées par les indicateurs de suivi des délais de traitement des réclamations de fournisseurs ou de clients finals et par l'indicateur de suivi des rendez-vous non tenus du fait du GRD ;
  - le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par les clients finals ;
  - les indicateurs relatifs à l'environnement (pour les GRD ne disposant pas d'une méthodologie satisfaisante permettant d'évaluer les émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère) ;
- l'élargissement à l'ensemble des ELD du suivi d'indicateurs portant sur la qualité des données de comptage :
  - le taux d'absence au relevé entre 1 et 3 fois et plus des clients à la relève semestrielle ;
  - le nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index ou le taux d'index ;
  - le taux de relevés 6M (relevés semestriels) sur index réels (relevés ou auto-relevés) ;
  - le taux de publication des relevés JM (relevés journaliers), MM (relevés mensuels) et 6M (pour Réseau GDS) ;
- l'introduction d'indicateurs relatifs au délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur et au taux de raccordements réalisés dans les délais convenus ;
- la réévaluation/mise à jour des montants des incitations financières et des objectifs actuellement en vigueur sur la base des résultats atteints par les indicateurs dans le passé ;
- l'élargissement du périmètre de suivi des indicateurs à la totalité des fournisseurs actifs sur les réseaux des ELD et des clients finals, pour les ELD dont le suivi est actuellement restreint, pour certains indicateurs, aux fournisseurs alternatifs ou aux clients en offre de marché ;
- l'adaptation des fréquences de remontée des indicateurs en fonction de la taille des ELD :
  - une fréquence de remontée mensuelle : Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ;
  - une fréquence de remontée trimestrielle : GEG et Vialis ;
  - une fréquence de remontée semestrielle : Gédia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau.

La CRE pourra décider au cours de la période tarifaire des tarifs ATRD4 d'évolutions du dispositif de régulation de la qualité de service, sur la base d'un retour d'expérience suffisant, en particulier afin de procéder aux ajustements suivants :

- la mise en œuvre de nouveaux indicateurs ou l'abandon d'indicateurs existants ;
- la définition d'objectifs pour les indicateurs qui en sont dépourvus, à partir d'un historique suffisant ;
- la mise en œuvre d'incitations financières (pénalités et/ou bonus) pour des indicateurs qui en sont dépourvus si cela s'avère nécessaire, et la réévaluation des incitations financières existantes.

### **1.5. Cadre de régulation spécifique aux projets de comptage évolué des ELD**

Pour les ELD pour lesquelles des décisions de réalisation et de déploiement de systèmes de comptage évolué interviendraient pendant la période tarifaire à venir, la CRE prendra une délibération tarifaire complémentaire afin de prendre en compte les coûts et les gains prévisionnels des projets à compter de cette délibération et de définir le cadre de régulation spécifique aux projets de comptage évolué.

Ce cadre de régulation incitera les ELD :

- à maîtriser sur la durée les coûts d'investissements et les gains de fonctionnement attendus ;
- à garantir le niveau de performance attendu du système global sur toute la chaîne de traitement des index ;
- à respecter le planning de déploiement.

### **1.6. Synthèse**

La présente délibération tarifaire, applicable à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, définit un tarif pour chacune des huit ELD présentant des comptes dissociés conçus pour s'appliquer pour une durée d'environ quatre ans.

La grille tarifaire évolue le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, en appliquant au tarif en vigueur le pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k$$

Avec :

- IPC : variation annuelle moyenne constatée sur l'année calendaire précédente de l'indice des prix à la consommation hors tabac, tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière (référéncé INSEE 641194) ;
- X : facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire, en pourcentage ;
- k : évolution de la grille tarifaire, en pourcentage, provenant de l'apurement du solde du CRCP.

Le terme k ne peut entraîner, à lui seul, une hausse ou une baisse de plus de 2 % de la grille tarifaire en vigueur. L'évolution annuelle des grilles tarifaires des ELD sera donc comprise entre  $(IPC - X - 2 \%)$  et  $(IPC - X + 2 \%)$ .

## **2. ELD disposant du tarif ATRD commun**

Les ELD suivantes sont concernées :

- Sorégies (département de la Vienne) ;
- Énergies Services Lannemezan ;
- Energis - Régie de Saint-Avoid ;
- Gazélec de Péronne ;
- Energies et Services de Seyssel ;
- ESDB - Régie de Villard Bonnot ;
- Régie Municipale Gaz et Electricité de Bonneville ;
- Régie Municipale Gaz et Electricité de Sallanches ;
- Régie du Syndicat Électrique Intercommunal du Pays Chartrain ;
- Énergies Services Lavour ;
- Ene'o (Énergies Services Occitans) - Régie de Carmaux ;
- Régie Municipale Multiservices de La Réole ;
- Gascogne Energies Services ;
- Régies Municipales d'Electricité, de Gaz, d'Eau et d'Assainissement de Bazas.

La présente délibération tarifaire, applicable à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, définit un tarif commun pour les ELD n'ayant pas présenté de comptes dissociés, conçu pour s'appliquer pour une durée d'environ 4 ans.

L'article 5 du décret n°2005-22 du 11 janvier 2005 relatif aux règles de tarification pour l'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel dispose : « *A titre transitoire, il est établi, pour l'utilisation des réseaux publics de distribution dont les gestionnaires n'ont pas établi les comptes séparés [...], un tarif commun calculé à partir de la moyenne des coûts de distribution de trois entreprises locales de distribution disposant de comptes séparés et présentant des conditions d'activité similaires.* ».

Parmi les trois ELD considérées pour établir le tarif ATRD3<sup>5</sup>, la CRE décide de remplacer Veolia Eau par Gaz de Barr, dans la mesure où cette ELD est plus représentative de l'activité des ELD ne présentant pas de comptes dissociés. En effet, cette ELD assure aussi la distribution d'électricité à l'instar des ELD disposant du tarif commun, alors que Veolia Eau est un GRD de gaz naturel mono-énergie.

La grille tarifaire des ELD disposant du tarif commun évolue le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, en appliquant au tarif en vigueur le pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k$$

Avec :

- IPC : variation annuelle moyenne constatée sur l'année calendaire précédente de l'indice des prix à la consommation hors tabac, tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière (référéncé INSEE 641194) ;
- X : moyenne arithmétique des facteurs d'évolution annuels sur les grilles tarifaires de Gédia, Caléo et Gaz de Barr, en pourcentage ;
- k : moyenne arithmétique des évolutions des grilles tarifaires de Gédia, Caléo et Gaz de Barr, provenant de l'apurement du solde du CRCP, en pourcentage.

La présente délibération tarifaire reconduit le mécanisme actuel simplifié de suivi de la qualité de service pour ces ELD en supprimant l'indicateur suivant le montant des indemnités versées à la suite de réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD. Ce mécanisme est constitué d'un seul indicateur, faisant l'objet d'une incitation financière : le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD.

## **B. Niveaux des charges à couvrir**

### **1. Charges d'exploitation**

L'article L.452-1 du code de l'énergie dispose que « *les tarifs d'utilisation des réseaux de transport et de distribution de gaz naturel et des installations de gaz naturel liquéfié, [...], sont établis de manière transparente et non discriminatoire afin de couvrir l'ensemble des coûts supportés par ces gestionnaires, dans la mesure où ces coûts correspondent à ceux d'un gestionnaire de réseau ou d'installations efficace. [...]. Figurent notamment parmi ces coûts les dépenses d'exploitation, de recherche et de développement nécessaires à la sécurité du réseau et à la maîtrise de la qualité du gaz naturel injecté ou soutiré ainsi que la partie du coût des extensions de réseaux restant à la charge des distributeurs.* »

Conformément aux dispositions de cet article du code de l'énergie, les charges d'exploitation à couvrir ont été déterminées par la CRE à partir de l'ensemble des charges nécessaires au fonctionnement des réseaux de distribution, telles qu'elles lui ont été communiquées par les ELD et telles qu'elles apparaissent dans la comptabilité des opérateurs.

Pour fixer le niveau de ces charges, la CRE s'est fondée notamment :

- sur les données issues des comptes des huit ELD disposant d'un tarif spécifique pour les années 2009, 2010 et 2011 ;
- sur les hypothèses d'évolution des dépenses pour les années 2012 à 2016 communiquées par les ELD ;
- sur les résultats d'un audit des charges d'exploitation de ces huit ELD pour les exercices 2009 à 2016 et d'une étude comparative de ces charges.

---

<sup>5</sup> : Gédia, Caléo, Veolia Eau

La CRE a analysé en détail l'ensemble des postes de charges présentés par les ELD pour la période 2013-2016 pour s'assurer qu'ils correspondent à ceux d'opérateurs efficaces. Elle a pris en compte l'intégralité des demandes des ELD en ce qui concerne les charges de sécurité, les analyses ayant montré que ces coûts correspondent à ceux de gestionnaires de réseaux efficaces. Elle a procédé à des révisions des hypothèses retenues sur certains autres postes.

### 1.1. Clés de dissociation comptable des charges mutualisées

Dans sa délibération du 7 février 2007, la CRE a approuvé les principes de dissociation comptable applicables aux ELD exerçant une ou plusieurs activités dans le domaine du gaz naturel.

Dans le cadre de l'élaboration des tarifs ATRD4, les ELD concernées ont établi leurs trajectoires de charges prévisionnelles d'exploitation sur la base de ces principes de dissociation. La CRE s'est attachée à contrôler le respect et la correcte application de ces principes. En particulier, elle s'est appliquée à contrôler le respect du principe d'imputation directe des charges à l'activité concernée et, lorsque l'imputation directe n'est pas possible, à l'application de clés de répartition documentées et reflétant le meilleur inducteur possible pour affecter les coûts aux différentes activités.

Concernant l'imputation des charges des services « support » (direction générale, direction financière, direction des ressources humaines, direction des systèmes d'information, etc.), les analyses de la CRE ont permis d'identifier que certaines clés étaient insuffisamment justifiées dans la dissociation de Régaz-Bordeaux, Vialis, Gédia, Caléo et Gaz de Barr. La CRE a, par conséquent, revu ces clés et révisé le niveau des charges communes à imputer à l'activité de distribution de gaz naturel pour ces ELD.

Les ajustements conduisent à une révision à la baisse des trajectoires de charges prévisionnelles présentées par les ELD concernées des montants suivants :

En k€ courants	2013	2014	2015	2016
Régaz-Bordeaux	- 172	- 177	- 183	- 190
Vialis	- 177	- 185	- 192	- 200
Gédia	- 18	- 18	- 19	- 19
Caléo	- 27	- 27	- 27	- 27
Gaz de Barr	- 30	- 31	-31	- 33

### 1.2. Evolutions des charges d'exploitation

Les principales évolutions de périmètre des charges d'exploitation, à couvrir par les tarifs des huit ELD disposant d'un tarif spécifique, ainsi que les principales révisions des demandes des opérateurs décidées par la CRE, concernent les postes décrits ci-dessous.

#### a) Dépenses liées au plan anti-endommagement des réseaux

A la suite des accidents de Bondy en 2007 et de Lyon en 2008, une réforme a été engagée par les pouvoirs publics afin de renforcer la sécurité des chantiers à proximité des réseaux de gaz. La nouvelle réglementation sur les travaux à proximité des ouvrages, ou plan « anti-endommagement » des réseaux, a pour finalité de réduire le nombre et les conséquences des accidents pouvant survenir à l'occasion des travaux en sous-sol par :

- la mise en place d'un guichet unique permettant à chaque déclarant de travaux (via les DT-DICT6) de connaître les opérateurs de réseaux concernés par un chantier ;
- le renforcement des mesures de sécurité des travaux à proximité des réseaux notamment avec l'amélioration de la cartographie des réseaux, le renforcement en matière de sécurité des compétences du personnel des entreprises de travaux et la clarification des responsabilités entre maître d'ouvrage, entreprises de travaux et exploitants des réseaux ;
- la mise en œuvre de nouvelles règles d'intervention après endommagement d'un ouvrage, renforçant la synergie entre les opérateurs de réseaux et les services de secours.

<sup>6</sup> Déclaration de projet de travaux – Déclaration d'intention de commencement de travaux

La CRE considère que les nouveaux coûts présentés par les ELD liés à la mise en œuvre du plan « anti-endommagement » répondent à une évolution réelle de la réglementation qui s'impose à des gestionnaires de réseaux de distribution efficaces et retient donc l'intégralité des demandes des ELD.

#### **b) Evolutions des charges sociales et fiscales entrées en vigueur en 2012**

Les évolutions d'ordre social et fiscal intervenues au cours de la période tarifaire ATRD3 génèrent des surcoûts significatifs dès l'année 2012 pour les ELD, découlant d'une augmentation de taxes, de charges sociales et des impôts qu'elles supportent.

Les principales évolutions d'ordre social sont les suivantes :

- l'augmentation de taux des cotisations maladie et l'élargissement de leur assiette de calcul ;
- l'élargissement de l'assiette de calcul du Fond National d'Aides au Logement (FNAL) ;
- le passage du taux de Régime Supplémentaire de Retraite (RSR) de 1 à 2 % au 1er janvier 2012.

La seule évolution d'ordre fiscal relève de la mise place de la contribution économique territoriale (CET), qui génère globalement une hausse des impôts des ELD.

La CRE a pris en compte les prévisions des ELD intégrant ces évolutions.

#### **c) Dépenses supplémentaires de promotion de l'usage du gaz et dépenses de communication**

La plupart des tarifs ATRD3 des ELD prévoyaient la couverture de dépenses liées à la densification de leur réseau (dépenses dites de « promotion de l'usage du gaz »), à hauteur du niveau accepté pour GrDF dans son tarif ATRD3, soit 2 % des charges nettes d'exploitation. Ces actions (aides financières au développement destinées aux promoteurs et constructeurs de maisons individuelles, actions d'animation de la filière gaz, recherche et développement), en favorisant l'acquisition de nouveaux clients sur les réseaux de distribution existants, et dans la mesure où l'essentiel des coûts supportés par les ELD sont des coûts fixes, contribuent à diminuer le coût moyen d'acheminement pour l'ensemble des consommateurs.

Les budgets couverts par les tarifs ATRD3 ont été entièrement dépensés pour la majorité des ELD, voire même dépassés pour certaines d'entre elles.

Toutes les ELD demandent le maintien de la couverture par leur prochain tarif ATRD4 des dépenses de densification de leur réseau, dont la plupart sont en hausse par rapport au niveau couvert dans les tarifs ATRD3. Elles demandent, en outre, la couverture de dépenses de communication plus générale (publicité, mécénat, sécurité, marketing, etc.), dont certaines peuvent relever de la promotion de l'usage du gaz.

La CRE a analysé en détail les demandes des ELD liées aux actions de promotion de l'usage du gaz naturel au regard, d'une part, des trajectoires prévisionnelles de nombre de clients raccordés et de quantités de gaz acheminées sur la période 2013-2016 communiquées par les opérateurs et, d'autre part, du bilan des actions menées sur la période tarifaire actuelle.

Dans le cadre de la première consultation publique sur les tarifs ATRD4 des ELD menée par la CRE fin 2012/début 2013, une majorité de fournisseurs se sont prononcés en faveur d'une poursuite de ces actions par les ELD, sous réserve qu'un suivi plus précis des actions ainsi qu'un mécanisme incitant les opérateurs à atteindre les objectifs attendus de ces actions soient mis en place.

La plupart des ELD dont l'activité de GRD n'est pas séparée juridiquement de l'activité de fourniture ont des difficultés à clairement identifier les dépenses liées aux actions de promotion de l'usage du gaz de celles relevant d'une communication plus générale qui pourrait bénéficier à leur activité de fourniture.

Par ailleurs, la CRE estime que les actions de communication engagées par GrDF dans le cadre de la promotion de l'usage du gaz bénéficieront à l'ensemble des ELD.

En conséquence, la présente délibération tarifaire prévoit le maintien du principe de couverture de dépenses en faveur de la densification des réseaux introduit dans les tarifs ATRD3 ainsi que la couverture des dépenses de communication générale selon les modalités suivantes :

- pour les ELD dont l'activité de distribution est séparée juridiquement de l'activité de fourniture (Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Veolia Eau) : couverture des dépenses liées à la promotion de l'usage du gaz (y compris la communication liée à la promotion de l'usage du gaz) dans la limite du niveau accepté pour GrDF dans son tarif ATRD4, soit 3 % de ses charges nettes d'exploitation, et couverture de la totalité des dépenses de communication générale (hors communication liée à la promotion de l'usage du gaz) ;

- pour les cinq autres ELD : couverture des dépenses totales liées à la promotion de l'usage du gaz et de communication générale dans la limite de 3,5 % de leurs charges nettes d'exploitation (3 % au titre des actions de promotion de l'usage du gaz et 0,5 % au titre des actions de communication générale) correspondant à la moyenne constatée pour ces ELD.

Conformément à ces principes, la CRE a réévalué, sur l'ensemble de la période tarifaire, les trajectoires de charges relatives à la promotion de l'usage du gaz et à la communication pour Réseau GDS et Caléo des montants suivants :

En k€ courants	2013	2014	2015	2016
Réseau GDS	- 251	- 255	- 208	- 212
Caléo	- 13	- 14	- 14	- 14

La prise en compte de ces dépenses est assortie de la mise en place d'un mécanisme de régulation incitant les huit ELD disposant d'un tarif spécifique à atteindre les résultats attendus des actions de promotion de l'usage du gaz qu'elles engageront (cf. paragraphe C.2.).

Les ELD présenteront aux acteurs de marché, dans le cadre du GTG, l'état d'avancement des plans d'actions mis en œuvre dans ce domaine, ainsi que le bilan des actions qui auront été menées.

#### **d) Dépenses et recettes liées aux injections de biométhane**

L'exposé des motifs de la proposition tarifaire de la CRE du 2 avril 2009 relative à l'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel prévoyait que « les gestionnaires de réseaux de distribution pourront proposer à titre expérimental et transitoire la mise en place d'une prestation technique d'injection. La CRE proposera ultérieurement un dispositif tarifaire pour l'injection de biogaz sur les réseaux de distribution, prenant en compte les conclusions du groupe de travail évoqué ci-dessus, lorsqu'elles seront connues. »

A ce stade, aucun projet d'injection de biométhane n'a encore vu le jour sur les réseaux des ELD. Sur la période tarifaire à venir, Réseau GDS est la seule ELD à avoir intégré dans sa demande tarifaire des investissements liés à des projets d'injection de biométhane. L'opérateur considère que deux projets devraient aboutir d'ici à 2016, l'investissement nécessaire à la mise en place des deux postes d'injection s'élevant en 2014 à 592 k€ en euros courants. Le montant des recettes prévisionnelles de location pour chaque poste d'injection pour Réseau GDS est estimé par l'opérateur à 70 k€ par an à compter de 2014.

La CRE intégrera dans le catalogue de prestations de Réseau GDS des prestations relatives aux projets d'injection de biométhane sur son réseau. La CRE vérifiera que les prix de ces prestations correspondent aux coûts liés aux injections de biométhane, de façon à garantir la neutralité pour le tarif.

#### **e) Production immobilisée**

Les ressources internes des ELD affectées aux investissements concernent principalement une part main d'œuvre ainsi que les achats de matériel. Sur la période 2013-2016, les trajectoires prévisionnelles de production immobilisée des ELD résultent, d'une part, de leurs programmes d'investissement prévisionnel et, d'autre part, des hypothèses de taux d'affectation du personnel de chaque ELD à ses investissements.

La CRE a constaté que les hypothèses de production immobilisée proposées par certaines ELD pour la période 2013-2016 n'étaient pas cohérentes avec les niveaux d'affectation des charges de personnel aux investissements constatés sur la période ATRD3. Pour ces ELD, la CRE a révisé en conséquence les hypothèses de production immobilisée prises en compte dans la trajectoire des charges nettes d'exploitation sur la période 2013-2016.

Les montants des ajustements retenus par la CRE sont les suivantes :

En k€ courants	2013	2014	2015	2016
Réseau GDS	- 77	- 78	- 80	- 81
GEG	- 45	0	0	0
Gédia	- 146	- 152	- 158	- 165
Caléo	- 14	- 16	- 16	- 17

#### f) **Autres postes de charges**

A la suite de l'audit externe des charges d'exploitation des ELD et des analyses menées par la CRE, certains postes (notamment les postes « Achats stockés », « Achats de matériel et équipements et achats de matières non stockées », « Prestations externes », « Recettes extratarifaires », « Redevances » et « Travaux pour tiers ») ont été revus à la baisse à hauteur des montants suivants :

En k€ courants	2013	2014	2015	2016
Régaz-Bordeaux	- 1 438	- 1 522	- 1 557	- 1 597
Réseau GDS	- 1 571	- 1 603	- 1 372	- 1 215
GEG <sup>7</sup>	+ 625	+ 846	+ 887	+ 928
Vialis	- 200	- 80	+ 43	+175
Gédia	- 112	- 113	- 117	- 118
Caléo	- 511	- 485	- 487	- 478
Gaz de Barr	- 49	- 117	- 49	- 118
Veolia Eau	+ 5	+ 13	+ 13	+14

#### **1.3. Efforts de productivité et trajectoires prévisionnelles des charges nettes d'exploitation sur la période 2013-2016**

L'article L.452-3 du code de l'énergie énonce que les délibérations de la CRE sur les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution de gaz naturel « [...] peuvent prévoir un encadrement pluriannuel de l'évolution des tarifs ainsi que des mesures incitatives appropriées à court ou long terme pour encourager les opérateurs à améliorer leurs performances liées, notamment, [...] à la recherche d'efforts de productivité. »

La CRE a analysé en détail les trajectoires d'évolution des charges d'exploitation des ELD, en s'appuyant notamment sur les résultats d'une étude comparative de ces charges confiée à un consultant externe. La CRE a décidé de réviser ces trajectoires en incluant un effort de productivité supplémentaire pour chaque ELD. Pour définir ces efforts de productivité, la CRE s'est appuyée sur :

- l'analyse sur la période du tarif ATRD3 des écarts pour chaque ELD entre la trajectoire des charges d'exploitation constatée et celle prévue par le tarif ;
- l'analyse sur la période du tarif ATRD4 des trajectoires demandées par les ELD et des éléments justificatifs fournis ;
- une étude comparative des charges d'exploitation des ELD analysant la position respective de chaque ELD en fonction de plusieurs inducteurs de coûts : volumes de gaz acheminés, nombre de kilomètres de réseaux exploités et nombre de clients desservis ;
- l'écart actuel entre le tarif de chaque ELD avec celui de GrDF, et son évolution compte tenu des demandes des ELD sur la période 2013-2016 et des ajustements décidés par la CRE ;
- la prise en compte, le cas échéant, des spécificités propres à chacune des ELD.

<sup>7</sup> Ce taux permet d'assurer l'homogénéité du cadre de régulation entre GrDF et les ELD

Sur la base de ces éléments, les efforts de productivité décidés par la CRE conduisent, pour la période 2014-2016, à des évolutions annuelles proches de l'inflation des charges nettes d'exploitation des ELD, à partir des niveaux retenus pour l'année 2013 :

En k€ courants	Charges nettes d'exploitation (CNE) retenues pour les tarifs ATRD4			
	2013	2014	2015	2016
Régaz-Bordeaux	28 723		IPC - 0,07 %	
Réseau GDS	22 645		IPC - 0,08 %	
GEG	6 906		IPC + 1,34%	
Vialis	4 249		IPC - 0,35 %	
Gédia	2 417		IPC - 0,61 %	
Caléo	1 497		IPC + 0,27 %	
Gaz de Barr	2 523		IPC + 1,69 %	
Veolia Eau	1 509		IPC - 0,06 %	

Les ELD conserveront la totalité des gains de productivité supplémentaires qui pourraient être réalisés, au lieu de 40 % dans les tarifs ATRD3 (cf. paragraphe A.1.1.a).

Ces trajectoires représentent une réduction cumulée des charges nettes d'exploitation des ELD par rapport à leurs demandes sur la période 2013-2016 comprises entre 0 % et 2,6 % :

	Réduction cumulée des CNE sur la période 2013-2016 par rapport à la demande des ELD
Régaz-Bordeaux	- 1,6 %
Réseau GDS	- 2,6 %
GEG	- 1,8 %
Vialis	- 0,8 %
Gédia	- 1,9 %
Caléo	0,0 %
Gaz de Barr	- 1,1 %
Veolia Eau	- 1,3 %

## 2. Charges de capital normatives

Les charges de capital normatives comprennent une part d'amortissement et une part de rémunération financière du capital immobilisé. Le calcul de ces deux composantes est établi à partir de la valorisation et de l'évolution des actifs exploités par les ELD : la base d'actifs régulés (BAR).

Pour la présente délibération tarifaire, la CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissement des ELD.

Elle a reconduit les principes de calcul des charges de capital adoptés lors des exercices tarifaires précédents. La CRE a toutefois réexaminé les différents paramètres intervenant dans le calcul du coût moyen pondéré du capital (CMPC) de l'activité de distribution de gaz naturel intervenant dans le calcul de la rémunération financière.

Compte-tenu de la similarité des activités de distribution de gaz naturel entre les ELD et GrDF et de l'absence de changement substantiel des différents paramètres constitutifs du CMPC à la suite de la mise à jour des fourchettes de valeur, la CRE a décidé de retenir un coût moyen pondéré du capital de 6 % (réel avant impôts), qui est le taux retenu pour la définition du tarif ATRD4 de GrDF entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2012. Ce taux permet d'assurer l'homogénéité du cadre de régulation entre GrDF et les ELD.

### 2.1. Valeur et actualisation de la base d'actifs régulée (BAR)

La valorisation des capitaux exploités par les opérateurs pour réaliser le service de distribution de gaz naturel prend en compte les actifs historiques et les prévisions d'investissement transmises par les opérateurs.

Le traitement des actifs pour la définition de la BAR est différent selon qu'ils ont été mis en service avant le 1<sup>er</sup> janvier 2003 ou à partir de cette date.

#### a) Valeur initiale de la BAR au 31 décembre 2002

Les actifs mis en service avant le 31 décembre 2002 sont valorisés à travers l'indexation des coûts historiques sur l'inflation, selon la méthode suivante :

- les valeurs brutes historiques des actifs sont retraitées des écarts de réévaluation autorisés en 1976, des subventions reçues au titre de la réalisation de ces investissements et des participations reçues des bénéficiaires de ces investissements ;
- ces valeurs brutes retraitées sont réévaluées au 31 décembre 2002 par application de l'indice des prix « PIB marchand » ;
- ces valeurs brutes réévaluées sont ensuite amorties linéairement sur la base de la durée de vie économique des différentes catégories d'actifs (voir tableau ci-dessous). Les actifs sont réputés mis en service au 1<sup>er</sup> juillet de l'année.

Catégorie d'actif	Durée de vie normative en années
Conduites et branchements	50
Postes de détente	40
Compression / comptage	20
Autres installations techniques	10
Constructions	30

Certaines catégories d'actifs font l'objet d'un traitement particulier :

- les véhicules, aménagements, matériels de micro-informatique, petits équipements etc., sont pris en compte sur la base de leur valeur nette comptable ;
- les terrains sur la base de leur valeur historique réévaluée non amortie.

#### b) Actualisation de la valeur de la BAR

Les actifs mis en service entre le 1<sup>er</sup> janvier 2003 et le 31 décembre 2012 sont intégrés dans la BAR à leur valeur brute. Les investissements prévus à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2013 sont pris en compte à leur valeur brute prévisionnelle telle que communiquée par les opérateurs. Pour les ELD qui arrêtent leurs comptes en fonction de l'année gazière, ces dates sont respectivement le 30 septembre 2012 et le 1<sup>er</sup> octobre 2012.

Pour tous les actifs, les montants financés par les tiers sont traités de la même façon qu'en comptabilité :

- lorsque les participations de tiers sont comptabilisées au passif par un opérateur, en contrepartie de la valeur des ouvrages enregistrée à l'actif, elles viennent en diminution des valeurs d'actifs intégrées dans la BAR ;
- lorsque les participations de tiers sont comptabilisées par un opérateur en produits d'exploitation, les actifs sont intégrés dans la BAR à leur valeur totale et le montant des participations de tiers vient en diminution des charges d'exploitation à couvrir par le tarif.

La date conventionnelle d'entrée des actifs dans l'inventaire a été fixée au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année et la date de sortie des actifs au 30 juin (respectivement 1<sup>er</sup> avril et 31 mars pour les opérateurs en clôture décalée). Seuls les actifs en service sont intégrés dans la BAR.

Une fois intégrée dans la BAR, la valeur des actifs est actualisée selon la méthode suivante :

- les actifs sont réévalués au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année de l'inflation sur la période de juillet à juillet. (respectivement sur la période d'avril à avril pour les opérateurs en clôture décalée). L'indice de réévaluation utilisé est l'indice INSEE 641194 des prix à la consommation hors tabac pour la France entière ;
- les actifs sont amortis linéairement sur la base de leur durée de vie économique. Les durées de vie pour l'amortissement des actifs après le 31 décembre 2002 sont identiques à celles utilisées pour la revalorisation des actifs mis en service avant cette date, à l'exception des canalisations et branchements pour lesquels une durée de vie de 45 ans est retenue, afin de tenir compte de l'incertitude sur la durée de vie des canalisations en polyéthylène, pour lesquelles le retour d'expérience est limité.

Les actifs mis au rebut avant la fin de leur durée de vie économique sortent de la BAR et ne donnent lieu ni à amortissement, ni à rémunération.

Les montants prévisionnels de la BAR des ELD, calculés à partir des données<sup>8</sup> transmises par ces dernières, à l'exception de GEG pour laquelle un ajustement a été effectué pour mettre en cohérence la répartition des actifs avec le tarif précédent, sont les suivants :

En M€ courants	Valeur de la BAR en début d'exercice			
	2013	2014	2015	2016
Régaz-Bordeaux *	262,33	264,48	265,32	267,21
Réseau GDS *	233,27	235,98	238,69	240,06
GEG	32,15	33,75	33,73	33,50
Vialis	52,01	52,98	53,61	54,36
Gédia	25,18	25,14	25,08	24,97
Caléo	16,96	17,23	17,38	17,54
Gaz de Barr *	27,70	28,16	29,83	30,38
Veolia Eau	12,32	12,39	12,47	12,62

\* Pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Gaz de Barr : valeur de la BAR au 1<sup>er</sup> octobre de l'année N-1, compte tenu de la clôture des comptes de ces ELD au 30 septembre de chaque année. Pour les autres ELD : valeur de la BAR au 1<sup>er</sup> janvier de l'année N.

## 2.2. Taux de rémunération de la BAR

La méthode retenue pour évaluer le taux de rémunération des actifs est fondée sur le CMPC, à structure financière normative. Le niveau de rémunération de l'opérateur doit, en effet, d'une part, lui permettre de financer les charges d'intérêt sur sa dette et, d'autre part, lui apporter une rentabilité des fonds propres comparable à celle qu'il pourrait obtenir, par ailleurs, pour des investissements comportant des niveaux de risque comparables. Ce coût des fonds propres est estimé sur la base de la méthodologie dite du « modèle d'évaluation des actifs financiers » (MEDAF).

Comme pour chaque délibération tarifaire, la CRE a réexaminé les différents paramètres intervenant dans le calcul du CMPC. Pour l'élaboration du tarif ATRD4 de GrDF, elle a par ailleurs fait réaliser une étude par un prestataire externe (Frontier Economics) concernant le coût du capital des infrastructures d'électricité et de gaz naturel. Cette étude avait pour objet de présenter une analyse comparative des taux pratiqués par les régulateurs en Europe et de proposer une fourchette de valeurs pour chacun des éléments constitutifs du CMPC.

Pour la présente délibération tarifaire, la CRE retient la valeur de 6 % (réel, avant impôt) comme CMPC pour rémunérer la BAR des ELD sur la base de fourchettes de valeurs pour chacun des paramètres intervenant dans la formule du CMPC. Les estimations pour chacun de ces paramètres figurent dans le tableau ci-dessous :

Taux sans risque réel*	2,20 %
Spread de la dette	0,60 %
Béta des actifs	0,46
Béta des fonds propres	0,76
Prime de marché	5,00 %
Levier (dette / dette + capitaux propres)	50,00 %
Taux IS	34,43 %
Coût de la dette**	2,80 %
Coût des fonds propres**	9,2 %
<b>CMPC réel avant IS</b>	<b>6,0 %</b>

\*soit une hypothèse de taux sans risque nominal de 4,2%

\*\*réel avant IS

<sup>8</sup> Réalisées 2009 à 2011 et estimées 2012  
22/154

Par rapport aux valeurs prises en compte pour définir les tarifs ATRD3, les principales modifications portent sur :

- la diminution du bêta des actifs. Cette diminution reflète la réappréciation par la CRE du niveau du risque relatif de l'activité de distribution de gaz naturel par rapport à l'ensemble du marché. La distribution de gaz naturel reste en effet une activité à faible risque, à flux de trésorerie prévisibles, décorrélée en grande partie du marché des actions alors même que la crise financière s'est traduite par une matérialisation forte du risque sur les activités pour l'essentiel non régulées, représentatives de l'ensemble du marché. Cette évolution est cohérente avec la diminution du profil de risque de l'activité de distribution de gaz naturel compte tenu de l'élargissement des postes éligibles au CRCP et de l'introduction d'une clause de rendez-vous à deux ans ;
- un taux sans risque réel de 2,2 %, ce qui correspond au maintien de l'hypothèse de taux sans risque nominal par rapport aux tarifs ATRD3 (4,2 %) ;
- l'accroissement du spread de la dette et de la prime de risque marché ;
- une hypothèse de levier (dette / (dette + capitaux propres)) en ligne avec les pratiques européennes.

### 2.3. Programmes d'investissements

Les trajectoires des investissements des ELD réalisés entre 2009 et 2011 et des prévisions d'investissements pour la période 2012-2016 retenues pour le calcul des charges de capital sont les suivantes :

En M€ courants	Réalisés			Estimés	Prévisions			
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Régaz-Bordeaux	12,22	9,42	14,97	12,93	15,00	13,40	13,97	14,10
Réseau GDS	8,57	18,12	5,99	5,72	8,57	9,10	8,09	8,24
GEG	0,59	1,13	1,76	1,22	2,66	1,09	0,88	0,96
Vialis	1,98	1,30	1,53	2,09	2,06	1,75	1,99	1,65
Gédia	0,46	0,55	0,68	0,69	0,67	0,68	0,68	0,61
Caléo	0,54	0,57	0,87	0,62	0,74	0,64	0,68	0,69
Gaz de Barr	0,97	1,41	1,24	1,15	1,11	2,36	1,26	1,31
Veolia Eau	1,15	0,96	0,78	0,53	0,37	0,37	0,43	0,44

La moyenne des dépenses d'investissement prévisionnelles des ELD sur la prochaine période tarifaire 2013-2016 est globalement en hausse par rapport à celle réalisée pendant les tarifs ATRD3.

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissement des ELD. Les charges de capital étant incluses dans le CRCP, seuls les investissements effectivement réalisés donneront lieu à une rémunération.

## 3. Charges totales à couvrir

### 3.1. Charges nettes d'exploitation

Les charges nettes d'exploitation à couvrir par les tarifs ATRD4 sont obtenues en déduisant les prévisions de recettes extratarifaires perçues indépendamment des tarifs d'utilisation des réseaux de distribution et les prévisions de production stockée et immobilisée des charges brutes d'exploitation des ELD.

Les charges nettes d'exploitation des ELD retenues pour 2013 sont les suivantes :

En M€ courants	2013							
	Régaz-Bordeaux	Réseau GDS	GEG	Vialis	Gédia	Caléo	Gaz de Barr	Veolia Eau
<b>Charges d'exploitation brutes (1)</b>	51,52	32,24	8,00	6,00	2,90	1,83	3,68	1,71
<b>Produits d'exploitation à déduire (2)</b>	22,80	9,60	1,09	1,75	0,48	0,33	1,16	0,20
<b>Charges nettes d'exploitation (3) = (1) - (2)</b>	28,72	22,64	6,91	4,25	2,42	1,50	2,52	1,51

Les trajectoires prévisionnelles des charges nettes d'exploitation des ELD prises en compte par la CRE sont fondées sur des évolutions des pourcentages annuels de variation suivants à compter de 2014, à partir des valeurs retenues pour l'année 2013 :

	Pourcentage annuel de variation des CNE sur la période 2014-2016
Régaz-Bordeaux	IPC - 0,07 %
Réseau GDS	IPC - 0,08 %
GEG	IPC + 1,34 %
Vialis	IPC - 0,35 %
Gédia	IPC - 0,61 %
Caléo	IPC + 0,27 %
Gaz de Barr	IPC + 1,69 %
Veolia Eau	IPC - 0,06 %

### 3.2. Charges de capital normatives

Les montants prévisionnels des charges de capital normatives des ELD sont les suivants :

En M€ courants	Charges de capital normatives (CCN)			
	2013	2014	2015	2016
Régaz-Bordeaux	33,85	33,67	33,31	32,96
Réseau GDS	24,43	25,19	25,68	26,00
GEG	3,69	3,79	3,79	3,79
Vialis	5,24	5,34	5,50	5,67
Gédia	2,70	2,74	2,77	2,78
Caléo	1,82	1,86	1,90	1,93
Gaz de Barr	2,87	3,00	3,10	3,15
Veolia Eau	1,27	1,28	1,28	1,29

### 3.3. Prise en compte du solde du CRCP des tarifs ATRD3

L'arrêté tarifaire du 24 juin 2009, approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel, prévoit que le solde du CRCP à prendre en compte pour établir les tarifs ATRD4 des ELD intègre :

- les écarts constatés au titre des années 2011 et 2012 ;
- les deux annuités restantes au titre du premier solde du CRCP portant sur les écarts constatés au titre du 2<sup>nd</sup> semestre 2009 et de l'année 2010 non encore apurées sur la période des tarifs ATRD3<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> L'arrêté tarifaire du 24 juin 2009 prévoit que le solde du CRCP intégrant les écarts constatés au titre du 2<sup>nd</sup> semestre 2009 et de l'année 2010 est apuré sur une période de quatre ans, avec des annuités constantes à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2011 : la première annuité de ce solde du CRCP a été apurée le 1<sup>er</sup> juillet 2011 et la deuxième annuité le 1<sup>er</sup> juillet 2012. Ces annuités sont définies dans les délibérations de la CRE du 28 avril 2011 pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Gaz de Barr et du 9 juin 2011 pour GEG, Vialis, Gédia, Caléo, Veolia Eau et les ELD disposant du tarif commun

En application de ces principes, les montants totaux estimés<sup>10</sup> des soldes du CRCP des ELD à prendre en compte dans le calcul du revenu autorisé et leur décomposition sont les suivants :

En k€ courants	Solde total	Décomposition du solde total	
		Montant du solde du CRCP des années 2011 et 2012	Solde du CRCP du 2 <sup>nd</sup> semestre 2009 et de l'année 2010 non apuré sur la période du tarif ATRD3
Régaz-Bordeaux	+ 1 188	+ 2 990	- 1 802
Réseau GDS	+ 4 818	+ 5 869	- 1 051
GEG	- 1 531	- 1 037	- 494
Vialis	+ 948	+ 1 154	- 206
Gédia	+ 882	+ 988	- 106
Caléo	+ 1 239	+ 1 071	+ 168
Gaz de Barr	- 345	- 58	- 287
Veolia Eau	- 248	- 73	- 176

Pour la majorité des ELD, la contribution principale au CRCP de la période tarifaire ATRD3 des années 2011 et 2012 est le poste portant sur les revenus liés aux quantités de gaz acheminées. L'année 2011 ayant été exceptionnellement chaude, les quantités effectivement distribuées ont été inférieures aux prévisions de la trajectoire tarifaire, se traduisant par un solde du CRCP positif. Le solde négatif du CRCP des années 2011 et 2012 de certaines ELD s'explique principalement par un niveau des charges de capital réelles inférieur aux prévisions tarifaires, qui n'est pas compensé par l'effet climatique précédent.

Les soldes totaux du CRCP de la période tarifaire ATRD3 seront apurés sur une période de quatre ans, avec des annuités constantes. Conformément à l'arrêté tarifaire du 24 juin 2009 approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel, un taux d'intérêt égal à 4,2 % s'appliquera annuellement aux montants des soldes du CRCP des tarifs ATRD3.

Ce résultat se traduit par les évolutions annuelles suivantes des charges à recouvrer par les futurs tarifs du fait de l'apurement du CRCP des ELD :

En k€ courants	Evolution annuelle des charges à recouvrer du fait de l'apurement du CRCP
Régaz-Bordeaux	+ 297
Réseau GDS	+ 1 205
GEG	- 383
Vialis	+ 237
Gédia	+ 220
Caléo	+ 310
Gaz de Barr	- 86
Veolia Eau	- 62

### 3.4. Partage des gains de productivité réalisés sur la période 2010-2012

L'arrêté tarifaire du 24 juin 2009 approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel précise que :

- les éventuels gains de productivité des ELD sont évalués par comparaison, sur les années 2010 à 2012, entre le montant total des charges nettes d'exploitation réelles des opérateurs et la trajectoire de référence des charges nettes d'exploitation définies par les tarifs ATRD3 ;
- 60 % de ces gains de productivité viennent en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer par les prochains tarifs ATRD4.

En application de ces principes, seul Gédia a réalisé sur la période 2010-2012 des gains de productivité par rapport à sa trajectoire prévue dont le montant total s'élève à 148 k€.

Ces gains de productivité seront partagés avec les utilisateurs du réseau en totalité sur l'année 2013, ce qui se traduit par une diminution des charges à recouvrer en 2013 par le tarif ATRD4 de Gédia de 89 k€.

<sup>10</sup> Le solde du CRCP pour l'année 2012 est une valeur définitive pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Gaz de Barr, une valeur provisoire pour les autres ELD

### 3.5. Revenus autorisés pour l'année 2013

Les revenus autorisés pour l'année 2013 sont égaux à la somme des charges nettes d'exploitation, des charges de capital normatives, du solde du CRCP des tarifs ATRD3 à apurer et du partage des éventuels gains de productivité, tels qu'ils résultent des principes de calcul exposés ci-avant. Ils se décomposent de la façon suivante :

En k€ courants	Revenu autorisé pour 2013	Décomposition du revenu autorisé			
		CNE 2013	CCN 2013	Apurement du CRCP de l'ATRD3	Partage des éventuels gains de productivité
Régaz-Bordeaux	62 867	28 723	33 847	297	0
Réseau GDS	48 281	22 645	24 431	1 205	0
GEG	10 213	6 906	3 690	- 383	0
Vialis	9 723	4 249	5 237	237	0
Gédia	5 249	2 417	2 701	220	- 89
Caléo	3 624	1 497	1 817	310	0
Gaz de Barr	5 306	2 523	2 869	- 86	0
Veolia Eau	2 721	1 509	1 274	- 62	0

## C. Hypothèses de quantités distribuées et de nombre de clients desservis

### 1. Trajectoires retenues pour les tarifs ATRD4

Les tarifs unitaires dépendent des quantités de gaz acheminées et du nombre de clients finals raccordés aux réseaux de distribution.

Sur la période 2009-2012 des tarifs ATRD3, toutes les ELD, à l'exception de Gaz de Barr, ont présenté des quantités acheminées et/ou un nombre de clients raccordés inférieurs aux prévisions tarifaires.

Les ELD expliquent cette situation par la convergence de plusieurs facteurs, dont certains sont structurels et relèvent des tendances de moyen/long terme : les effets de la crise économique, l'amélioration de l'efficacité énergétique dans le secteur résidentiel, la résiliation de clients chauffage et cuisson au bénéfice de l'électricité et du chauffage urbain.

Les perspectives d'un maintien de ce contexte économique difficile sur le marché professionnel, associé à une amélioration de la performance énergétique des bâtiments et à des incitations de plus en plus fortes à la maîtrise de la demande de l'énergie, conduisent les ELD à proposer pour la période tarifaire des tarifs ATRD4 les hypothèses suivantes modérées voire légèrement baissières d'évolution des quantités de gaz distribuées corrigées du climat et de nombre de clients raccordés :

		Evolution moyenne annuelle constatée sur la période 2009-2012	Prévision ATRD3 2013	Prévision ATRD4 2013	Taux de croissance prévisionnel par rapport à l'année précédente				Evolution moyenne annuelle prévue sur la période 2013-2017
					2014	2015	2016	2017	
Régaz-Bordeaux	Nombre de clients moyen	-0,3 %	212 039	208 904	-0,0 %	-0,1 %	-0,0 %	-0,1 %	-0,1%
	Consommations corrigées du climat (GWh)	-0,6 %	4 758	4 451	-0,7 %	-0,7 %	-0,7 %	-0,7 %	-0,7%
Réseau GDS	Nombre de clients moyen	-0,2 %	114 776	109 921	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0%
	Consommations corrigées du climat (GWh)	0,1 %	4 957	4 732	-3,5 %	-4,8 %	-1,3 %	-1,0 %	-2,6%
GEG	Nombre de clients moyen	-2,8 %	44 794	42 181	-2,9 %	-2,8 %	-2,8 %	-2,7 %	-2,8%

		Evolution moyenne annuelle constatée sur la période 2009-2012	Prévision ATRD3 2013	Prévision ATRD4 2013	Taux de croissance prévisionnel par rapport à l'année précédente				Evolution moyenne annuelle prévue sur la période 2013-2017
					2014	2015	2016	2017	
	Consommations corrigées du climat (GWh)	0,7 %	874	805	-1,8 %	-0,9 %	-1,3 %	-1,3 %	-1,3%
Vialis	Nombre de clients moyen	0,1 %	32 899	31 229	0,7 %	0,7 %	0,6 %	0,6 %	0,6%
	Consommations corrigées du climat (GWh)	0,6 %	917	879	0,9 %	0,6 %	0,6 %	0,6 %	0,7%
Gédia	Nombre de clients moyen	0,0 %	13 414	13 185	-0,1 %	-0,0 %	-0,0 %	-0,0 %	0,0%
	Consommations corrigées du climat (GWh)	1,4 %	455	414	-0,3 %	-0,3 %	-0,3 %	-0,3 %	-0,3%
Caléo	Nombre de clients moyen	1,0 %	11 867	11 737	0,6 %	0,6 %	0,6 %	0,6 %	0,6%
	Consommations corrigées du climat (GWh)	2,7 %	362	358	0,4 %	-2,3 %	-2,4 %	-2,5 %	-1,7%
Gaz de Barr	Nombre de clients moyen	1,6 %	11 103	11 284	1,0 %	1,0 %	1,0 %	1,0 %	1,0%
	Consommations corrigées du climat (GWh)	0,9 %	511	514	0,7 %	0,7 %	-1,4 %	0,7 %	0,2%
Veolia Eau	Nombre de clients moyen	-0,1 %	8 196	7 657	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1%
	Consommations corrigées du climat (GWh)	-0,4 %	300	253	-4,6 %	-1,7 %	-1,3 %	-0,9 %	-2,1%

Ces trajectoires prévisionnelles prennent en compte les effets des actions de promotion de l'usage du gaz prévues par les ELD et couvertes par les tarifs ATRD4.

Après une analyse approfondie, la CRE retient les prévisions proposées par les ELD pour l'année 2013 en termes de consommations unitaires et de nombre de clients, ainsi que les trajectoires proposées par les ELD en termes d'évolution des consommations et du nombre de clients sur la période 2014-2017.

Pour les tarifs ATRD4, le principe de couverture des revenus proportionnels aux quantités de gaz acheminées par le CRCP est maintenu. Les ELD seront donc couvertes, via ce mécanisme de CRCP, contre tout risque de perte de revenu liée à un écart sur les volumes acheminés.

## 2. Incitation à l'atteinte des objectifs associés aux actions de promotion de l'usage du gaz

De façon à s'assurer que la couverture des dépenses liées aux actions de promotion de l'usage du gaz se traduit, au final, par une baisse (ou une moindre hausse) des tarifs des ELD, la CRE met en place un mécanisme incitant financièrement les opérateurs à atteindre les résultats attendus de ces actions.

Une très large majorité de fournisseurs se sont déclarés favorables à l'introduction d'un tel mécanisme dans le cadre de la 1<sup>ère</sup> consultation publique sur les tarifs ATRD4 des ELD menée par la CRE fin 2012 / début 2013.

Les différences de taille des ELD conduisent la CRE à mettre en place des mécanismes différenciés, adaptés à la taille des opérateurs : pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS un mécanisme d'incitation dont les principes sont identiques à ceux du mécanisme instauré par le tarif ATRD4 de GrDF et, pour les six autres ELD disposant d'un tarif spécifique, un mécanisme d'incitation simplifié.

Les mécanismes de régulation incitative sont constitués d'un indicateur de résultats, qui doit traduire la capacité des ELD, par le biais des actions de promotion de l'usage du gaz qu'elles mèneront, à raccorder de nouveaux clients pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS, à maîtriser l'évolution du nombre de clients finals

pour les six autres ELD. Cet indicateur est le suivant :

- pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS : le nombre de nouveaux logements mis en gaz sur la période 2013-2016 ;
- pour les six autres ELD : le nombre moyen annuel de points de livraison sur la période 2013-2016.

En cas de non-atteinte des trajectoires prévisionnelles définies par les tarifs ATRD4 sur cet indicateur, en fin de période tarifaire, les ELD feront l'objet d'une pénalité, plafonnée pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS et forfaitaire pour les six autres ELD.

## D. Trajectoires des tarifs ATRD4 des ELD

### 1. ELD disposant d'un tarif ATRD spécifique

Les trajectoires d'évolution des grilles tarifaires des tarifs ATRD4 des huit ELD présentant des comptes dissociés se déduisent des trajectoires prévisionnelles des revenus autorisés des opérateurs et des hypothèses de quantités distribuées et de nombre de clients desservis. Les trajectoires sont les suivantes :

- des évolutions des tarifs des ELD au 1<sup>er</sup> juillet 2013 des pourcentages suivants :

	Evolution tarifaire au 1 <sup>er</sup> juillet 2013
Régaz-Bordeaux	+ 6,4 %
Réseau GDS	+ 12,7 %
GEG	+ 7,2%
Vialis	+ 8,1 %
Gédia	+ 8,5 %
Caléo	+ 13,2 %
Gaz de Barr	+ 7,1 %
Veolia Eau	- 24,9 %

- des évolutions des grilles tarifaires des ELD, au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, en appliquant aux tarifs en vigueur le pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k$$

Avec :

- IPC : variation annuelle moyenne constatée sur l'année calendaire précédente de l'indice des prix à la consommation hors tabac, tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière (référéncé INSEE 641194) ;
- X : facteurs d'évolution annuels sur les grilles tarifaires, tels que définis ci-dessous :

	Facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire	Evolution annuelle de la grille tarifaire à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2014 hors apurement du CRCP (IPC - X)
Régaz-Bordeaux	+ 1,11 %	IPC - 1,11 %
Réseau GDS	- 0,99 %	IPC + 0,99 %
GEG	- 2,86 %	IPC + 2,86 %
Vialis	+ 0,77 %	IPC - 0,77 %
Gédia	- 0,21 %	IPC + 0,21 %
Caléo	+ 0,36 %	IPC - 0,36 %
Gaz de Barr	- 0,94 %	IPC + 0,94 %
Veolia Eau	- 1,10 %	IPC + 1,10 %

- k : évolutions des grilles tarifaires, en pourcentage, provenant de l'apurement du solde du CRCP.

Les termes k ne peuvent entraîner, à eux seuls, une hausse ou une baisse de plus de 2 % des grilles tarifaires en vigueur.

Ces évolutions tarifaires au 1<sup>er</sup> juillet 2013 conduisent, pour six des huit ELD, à une réduction ou stabilisation des écarts entre leurs tarifs respectifs et celui de GrDF :

	Ecart avec le tarif de GrDF en vigueur au :			
	1 <sup>er</sup> juillet 2004 (tarifs ATRD1)	1 <sup>er</sup> janvier 2006 (tarifs ATRD2)	1 <sup>er</sup> juillet 2009 (tarifs ATRD3)	1 <sup>er</sup> juillet 2013 <sup>11</sup> (tarifs ATRD4)
Régaz-Bordeaux	42 %	23 %	24 %	22 %
Réseau GDS	36 %	32 %	30 %	35 %
GEG	44 %	39 %	26 %	25 %
Vialis	29 %	23 %	21 %	16 %
Gédia	50 %	48 %	34 %	34 %
Caléo	24 %	12 %	3 %	9 %
Gaz de Barr	49 %	43 %	30 %	28 %
Veolia Eau	76 %	67 %	71 %	16 %

## 2. ELD disposant du tarif ATRD commun

La trajectoire d'évolution de la grille tarifaire du tarif ATRD4 commun pour les ELD n'ayant pas présenté de comptes dissociés est définie à partir des niveaux tarifaires des trois ELD : Gédia, Caléo et Gaz de Barr. Cette trajectoire est la suivante :

- une hausse du tarif commun de + 1,6 % au 1<sup>er</sup> juillet 2013 ;
- des évolutions de la grille tarifaire des ELD, au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, en appliquant au tarif en vigueur le pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k$$

Avec :

- IPC : variation annuelle moyenne constatée sur l'année calendaire précédente de l'indice des prix à la consommation hors tabac, tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière (référéncé INSEE 641194) ;
- X : facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire égal à - 0,26 % ;
- k : moyenne arithmétique des évolutions des grilles tarifaires de Gédia, Caléo et Gaz de Barr provenant de l'apurement du solde du CRCP, en pourcentage.

## E. Structure des tarifs

L'homogénéité et la simplicité de la structure des tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de tous les GRD contribuent à l'ouverture des marchés en France, dans la mesure où elle simplifie la gestion de l'acheminement sur les réseaux de distribution par les fournisseurs, ainsi que les interfaces entre GRD et fournisseurs.

Pour la présente délibération tarifaire, la CRE retient, dans la continuité des tarifs ATRD3, les principes généraux suivants :

- la péréquation géographique pour chaque GRD (désormais, ce principe ne s'applique que pour les concessions autres que celles concédées en application des dispositions combinées des articles L.432-1 et L.432-6 du code de l'énergie) ;
- une structure tarifaire composée de quatre options tarifaires principales correspondant aux segments de clientèle suivants :
  - option binôme T1 : consommation annuelle de 0 à 6 000 kWh ;
  - option binôme T2 : consommation annuelle de 6 000 à 300 000 kWh ;
  - option binôme T3 : consommation annuelle de 300 000 à 5 000 000 kWh ;
  - option trinôme T4 : consommation annuelle supérieure à 5 000 000 kWh.

<sup>11</sup> Hors apurement du CRCP de GrDF portant sur l'année 2012 et avec une hypothèse d'inflation pour 2012 de 1,9 %

Les seuils ci-dessus sont établis en tenant compte de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) qui s'applique sur les termes fixes du tarif et pour une modulation de 160 jours pour l'option T4 ;

- une option tarifaire spéciale, dite « tarif de proximité » (option trinôme TP), réservée aux clients finals ayant la possibilité réglementaire de se raccorder directement à un réseau de transport de gaz naturel ;
- pour un point de livraison donné, le choix de l'option tarifaire est laissé à l'expéditeur. Le tarif s'applique par point de livraison ;
- un mécanisme de pénalisation des dépassements de capacité souscrite pour les options tarifaires T4 et TP ;
- un forfait pour les clients finals ne disposant pas de compteur individuel. La consommation annuelle pour établir ce forfait, de 1 163 kWh pour les tarifs ATRD3, est réévaluée à la baisse à 660 kWh, conformément à la recommandation n°2009-091 du Médiateur National de l'Énergie (MNE).

Par ailleurs, le SPEGNN souhaite que soit menée une réflexion sur une évolution de la structure tarifaire actuelle permettant une meilleure prise en compte dans les tarifs ATRD de l'intermittence de la consommation de certains clients bénéficiant de l'option tarifaire T3 et présentant une consommation de pointe importante.

Une évolution de la structure des tarifs ATRD ayant des conséquences pour tous les GRD et les fournisseurs de gaz naturel, notamment en termes de modalités de facturation et d'évolution des systèmes d'information, la CRE considère qu'une analyse approfondie de ce point doit être menée avec les acteurs de marché avant toute mise en œuvre. En conséquence, elle a intégré ce sujet au plan de travail 2013 du GTG.

## **F. Règles tarifaires pour les GRD de rang 2 et les nouvelles concessions de gaz naturel**

### **1. Traitement tarifaire des GRD de rang 2**

La délibération de la CRE du 28 février 2012 portant décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GrDF reconduit le traitement tarifaire des GRD de rang 2 établi dans l'arrêté du 24 juin 2009 approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel :

- 50 % des coûts d'acheminement, liés à l'application du tarif ATRD du GRD de rang 1, sont facturés par le GRD de rang 1 au GRD de rang 2. Cette valeur de 50 %, applicable quel que soit le GRD amont, correspond à la couverture :
  - des charges d'exploitation normatives, qui représentent en moyenne 47 % du tarif ATRD (charges d'exploitation / total des charges) ;
  - et d'une quote-part des charges de capital normatives au titre des renforcements futurs, représentant en moyenne 3 % du tarif ATRD ;
- la totalité des coûts de raccordement sur le réseau de rang 1 est facturée par le GRD de rang 1 au GRD de rang 2 ;
- les services annexes sont facturés en sus par le GRD de rang 1 au GRD de rang 2, en application du catalogue de prestations du GRD de rang 1.

La présente délibération tarifaire complète, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, ce traitement tarifaire en précisant les modalités de prise en charge des coûts associés au comptage à l'interface entre un GRD amont et un GRD aval. Ainsi, conformément aux travaux réalisés dans le cadre du GTG, lorsque le GRD amont est différent du GRD aval, le GRD amont prend à sa charge :

- l'intégralité des investissements afférents au poste de comptage. Ces investissements comprennent notamment la télé-relève, le génie civil, la fourniture et l'aménagement du poste de comptage ;
- l'ensemble des coûts d'exploitation, de maintenance et de renouvellement, afférents à l'utilisation du poste de comptage.

## **2. Règles tarifaires applicables aux nouvelles concessions de gaz naturel**

Les dispositions combinées des articles L.452-1 et L.432-6 du code de l'énergie établissent le principe de la non péréquation tarifaire pour les nouveaux réseaux de distribution de gaz naturel. Sur le fondement de l'article L.452-2 du code de l'énergie, les méthodologies utilisées pour établir les tarifs de ces nouveaux réseaux sont fixées par la CRE. L'arrêté du 2 juin 2008, modifié par l'arrêté du 29 juin 2010, approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel précise les règles tarifaires qui sont applicables à ces nouvelles concessions.

La présente délibération tarifaire reconduit ces règles tarifaires applicables aux nouvelles concessions de distribution de gaz naturel.

# TARIFS D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL DES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION

## A. Définitions et principes généraux

### 1. Définitions

#### **Expéditeur :**

Personne, physique ou morale, qui signe avec un gestionnaire de réseau de distribution (GRD) un contrat d'acheminement sur le réseau de distribution de gaz naturel. L'expéditeur est, selon le cas, le client, le fournisseur ou leur mandataire, tels que définis à l'article L.111-97 du code de l'énergie.

#### **Point de livraison :**

Point de sortie d'un réseau de distribution où un GRD livre du gaz à un client final, en exécution d'un contrat d'acheminement sur le réseau de distribution signé avec un expéditeur.

#### **Point d'interface transport distribution (PITD) :**

Point physique ou notionnel d'interface entre un réseau de transport et un réseau de distribution de gaz naturel.

#### **Gestionnaire de réseau de distribution de rang 2 (« GRD de rang 2 ») :**

Un GRD est dit « de rang 2 » si son réseau est alimenté par l'intermédiaire d'un réseau de distribution de gaz naturel directement raccordé au réseau de transport. Le GRD amont est dit « de rang 1 ».

#### **Compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) :**

Le CRCP est un compte fiduciaire extra-comptable qui est alimenté à intervalles réguliers par tout ou partie des écarts de coût ou de revenu entre les charges et les produits réellement constatés, et les charges et les produits prévisionnels sur des postes prédéfinis. L'apurement de tout ou partie du solde de ce compte s'opère par une diminution ou une augmentation de la grille tarifaire.

### 2. Facturation par point de livraison

Les tarifs des GRD s'appliquent par point de livraison. Les montants dus pour chaque point de livraison alimenté par un expéditeur s'additionnent dans la facture mensuelle de cet expéditeur.

### 3. Prestations couvertes par les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel des GRD

L'utilisation des réseaux de distribution des GRD ne peut donner lieu à aucune facturation autre que celle résultant de l'application des présents tarifs, à l'exception des prestations supplémentaires dont les tarifs sont publiés par les GRD dans leur catalogue des prestations.

Les prestations dont le coût est couvert par les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de chaque GRD, sont, au minimum, les suivantes :

- prestations liées à la qualité et à la sécurité :
  - continuité de l'acheminement dans les conditions définies par le décret n° 2004-251 du 19 mars 2004 relatif aux obligations de service public dans le secteur du gaz ;
  - information d'une interruption de service pour travaux, conformément au décret du 19 mars 2004 ;
  - mise à disposition d'un numéro d'urgence et de dépannage accessible 24 heures sur 24 ;
  - intervention en urgence 24 heures sur 24 en cas de problème lié à la sécurité, conformément à l'arrêté du 13 juillet 2000 portant règlement de sécurité de la distribution de gaz combustible par canalisations ;
  - garantie de la valeur du pouvoir calorifique telle que définie par les arrêtés du 16 septembre 1977 et du 28 mars 1980 ;

- pression disponible à l'amont du poste de livraison, conforme aux conditions standards de livraison publiées par le GRD ;
  - première intervention chez le client pour assurer un dépannage ou une réparation en cas de manque de gaz ;
  - diagnostic des installations intérieures chômées depuis plus de six mois et actions de sensibilisation des clients et des acteurs de la filière gazière à la problématique de la sécurité des installations intérieures ;
- prestations liées à la mesure de la consommation :
    - mise à disposition d'un compteur lorsque le débit est inférieur à 16 m<sup>3</sup>/heure ;
    - vérification périodique d'étalonnage des compteurs et des convertisseurs, conformément à l'arrêté du 21 octobre 2010 ;
    - continuité de comptage et de détente ;
    - relève périodique des compteurs, dans les conditions définies au paragraphe 5. ci-après ;
    - annonce du passage du releveur pour les clients finals relevant des options T1 et T2 ;
    - possibilité de réaliser un auto-relevé et de communiquer son index, pour les clients finals relevant des options T1 et T2 ;
  - prestations liées à la gestion contractuelle :
    - actes de gestion liés au changement de fournisseur ou à une modification du contrat d'acheminement ;
    - interventions chez le client dans le cas d'une résiliation ;
  - autres :
    - prise de rendez-vous téléphonique pour toutes les opérations techniques nécessitant une étude ;
    - dans le cas d'un GRD de rang 2, l'ensemble des prestations relatives à l'acheminement du gaz naturel depuis le PITD concerné.

#### **4. Structure et choix des options tarifaires**

Les tarifs des GRD comprennent quatre options principales :

- trois options T1, T2, T3, de type binôme, comprenant chacune un abonnement et un terme proportionnel aux quantités livrées ;
- une option T4 de type trinôme, comprenant un abonnement, un terme proportionnel à la capacité journalière souscrite et un terme proportionnel aux quantités livrées.

Le choix de l'option tarifaire à appliquer à chaque point de livraison revient à l'expéditeur concerné.

Pour les clients finals ne disposant pas de compteur individuel, le tarif applicable est un forfait, calculé sur la base de l'option T1 de l'ELD et d'une consommation de 660 kWh par an.

Le tarif de chaque GRD comprend également une option tarifaire dite « tarif de proximité » (TP), ouverte pour les points de livraison concernant des clients finals ayant la possibilité réglementaire de se raccorder au réseau de transport. Cette option tarifaire comprend un abonnement, un terme proportionnel à la capacité journalière souscrite et un terme proportionnel à la distance à vol d'oiseau entre le point de livraison concerné et le réseau de transport le plus proche. Le terme proportionnel à la distance est affecté d'un coefficient multiplicateur dépendant de la densité de population de la commune d'implantation du point de livraison concerné.

#### **5. Mode de relève d'un point de livraison**

Les options T1 et T2 comprennent un relevé des compteurs semestriel.

L'option T3 comprend un relevé des compteurs mensuel.

Les options T4 et TP comprennent une mesure quotidienne, relevée quotidiennement ou mensuellement.

Un mode de relève plus fréquent que le mode de relève compris dans l'option tarifaire du point de livraison concerné peut être choisi par l'expéditeur. Le tarif appliqué figure dans le catalogue des prestations de chaque GRD.

## 6. Souscriptions mensuelles ou quotidiennes de capacité journalière

Les options tarifaires T4 et TP comprennent un terme de souscription annuelle de capacité journalière. Il est également possible de souscrire mensuellement ou quotidiennement des capacités journalières.

Le terme de souscription mensuelle de capacité journalière est égal au terme de souscription annuelle de capacité journalière, multiplié par les coefficients suivants :

Mois considéré	Terme mensuel en proportion du terme annuel
Janvier – Février	8/12
Décembre	4/12
Mars – Novembre	2/12
Avril – Mai – Juin – Septembre – Octobre	1/12
Juillet – Août	0,5/12

Lorsque le bon fonctionnement du réseau le permet, des souscriptions quotidiennes de capacité journalière sont commercialisées par les GRD, pour satisfaire un besoin ponctuel et exceptionnel d'un consommateur final.

Le terme applicable à la souscription quotidienne de capacité journalière est égal à 1/20<sup>ème</sup> du terme applicable à la souscription mensuelle correspondante.

## 7. Pénalités pour dépassement de capacité journalière souscrite

Chaque mois, pour les options tarifaires T4 et TP, les dépassements de capacité journalière constatés font l'objet de pénalités.

Le dépassement de capacité journalière pris en compte pour un mois donné est égal à la somme du dépassement maximal de capacité journalière du mois considéré et de 10 % des autres dépassements de capacité journalière du mois supérieurs à 5 % de la capacité journalière souscrite.

La pénalité est exigible lorsque le dépassement ainsi calculé est supérieur à 5 % de la capacité journalière souscrite. Pour la partie du dépassement comprise entre 5 % et 15 % de la capacité journalière souscrite, la pénalité est égale au produit de cette partie du dépassement par 2 fois le terme mensuel de capacité journalière tel que défini au paragraphe précédent.

Pour la partie du dépassement supérieure à 15 % de la capacité journalière souscrite, la pénalité est égale au produit de cette partie du dépassement par 4 fois le terme mensuel de capacité journalière tel que défini au paragraphe précédent.

## 8. Regroupement de points de livraison

Dans le cadre de l'option T4, le regroupement des souscriptions de capacité journalière de plusieurs points de livraison est autorisé lorsque les conditions suivantes sont simultanément vérifiées :

- les points de livraison concernés sont sur le réseau de distribution d'un même GRD et sont alimentés par un même PITD ;
- le gaz livré à chacun des points de livraison concernés est destiné à servir, après transformation, à la satisfaction des besoins du même utilisateur final sur un même site. Cet usage induit des consommations alternées en tout ou partie du gaz naturel livré.

Le terme de souscription annuelle de capacité journalière de l'option T4 est majoré de 20 % dans le cas de regroupement des souscriptions de plusieurs points de livraison. L'abonnement annuel reste dû pour chaque point de livraison.

## 9. Alimentation d'un point de livraison par plusieurs expéditeurs

Lorsque plusieurs expéditeurs alimentent simultanément un même point de livraison, ils doivent choisir la même option tarifaire. Le tarif correspondant s'applique intégralement à chacun d'entre eux, à l'exception de l'option T4 et de l'option « tarif de proximité » pour lesquelles la somme due mensuellement au titre de l'abonnement et du terme proportionnel à la distance est répartie entre les expéditeurs concernés au prorata des capacités souscrites du mois considéré pour ce point de livraison. Lorsque, pour un mois donné, la capacité totale souscrite est nulle, la répartition se fait sur la base de celle du mois précédent.

## 10. Traitement tarifaire des GRD de rang 2

Un GRD est dit « de rang 2 », si son réseau est alimenté par l'intermédiaire d'un réseau de distribution de gaz naturel directement raccordé au réseau de transport. Le GRD amont est dit « de rang 1 ».

D'un point de vue tarifaire et contractuel, le réseau de distribution du GRD de rang 2 est rendu directement accessible depuis le réseau de transport pour les expéditeurs, sur la base du schéma suivant :

- les expéditeurs paient, au GRD de rang 2, un seul tarif couvrant la prestation d'acheminement du gaz depuis le point d'interface transport distribution (PITD) concerné jusqu'au point de livraison du consommateur final ;
- les charges à couvrir par les tarifs du GRD de rang 2 comprennent les coûts relatifs à l'acheminement sur le réseau de distribution du GRD de rang 1 ;
- ces coûts font l'objet d'un contrat entre le GRD de rang 1 et le GRD de rang 2 ou d'un protocole, lorsque le GRD de rang 1 et le GRD de rang 2 sont une seule et même entité juridique, qui sont soumis à la CRE.

50 % des coûts d'acheminement, liés à l'application du tarif ATRD du GRD de rang 1, sont facturés par le GRD de rang 1 au GRD de rang 2. Cette valeur de 50 % est applicable quel que soit le GRD amont.

La totalité des coûts de raccordement au réseau du GRD de rang 1 est facturée par le GRD de rang 1 au GRD de rang 2, soit :

- la totalité des coûts du branchement ;
- le cas échéant, la totalité des coûts du réseau d'amenée (également appelé « extension ») ;
- et, lorsqu'ils sont directement et immédiatement imputables au GRD de rang 2, la totalité des coûts de renforcement du réseau du GRD de rang 1 (ou à défaut, la quote-part des travaux imputable au GRD de rang 2 déterminée au prorata des débits de pointe).

Lorsque le GRD amont est différent du GRD aval, la totalité des coûts associés au comptage à l'interface entre les deux GRD est prise en charge par le GRD amont, soit :

- l'intégralité des investissements afférents au poste de comptage. Ces investissements comprennent notamment la télé-relève, le génie civil, la fourniture et l'aménagement du poste de comptage ;
- l'ensemble des coûts d'exploitation, de maintenance et de renouvellement, afférents à l'utilisation du poste de comptage.

Les services annexes sont facturés en sus par le GRD de rang 1 au GRD de rang 2, en application des catalogues des prestations du GRD de rang 1.

## B. Tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de Régaz-Bordeaux

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de Régaz-Bordeaux, autres que ceux concédés en application des dispositions de l'article L.432-6 du code de l'énergie, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de Régaz-Bordeaux.

Le tarif défini ci-dessous est conçu pour s'appliquer pour une durée d'environ quatre ans à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, avec un ajustement mécanique au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

## 1. Tarif péréqué de Régaz-Bordeaux applicable du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014

### Options tarifaires principales :

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de Régaz-Bordeaux, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	38,52	35,00	
T2	176,88	7,52	
T3	623,16	5,74	
T4	13 607,52	0,93	231,00

### Option « tarif de proximité » (TP) :

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	29 003,76	67,44	57,84

Un coefficient multiplicateur est appliqué au terme annuel à la distance. Il est égal à :

- 1 si la densité de population de la commune est inférieure à 400 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants par km<sup>2</sup> et 4 000 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants par km<sup>2</sup>.

### Clients sans compteur individuel :

Pour les clients finals ne disposant pas de compteur individuel, le tarif applicable est un forfait annuel de 61,68 €.

## 2. Tarif péréqué de Régaz-Bordeaux applicable à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014

La grille tarifaire de Régaz-Bordeaux est ajustée mécaniquement au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année A, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin de l'année A, du pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière<sup>12</sup>.

X est le facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire égal à + 1,11 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année au *Journal officiel de la République française* et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie.

<sup>12</sup> La variation annuelle moyenne sur l'année A-1 est égale au taux d'évolution en pourcentage de l'indice moyen annuel, correspondant à la moyenne arithmétique simple des 12 indices mensuels de l'année, soit de janvier à décembre, des prix à la consommation hors tabac pour l'ensemble des ménages France entière (série n°641194), entre les années A-2 et A-1.

## 2.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ;</li> <li>l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif, corrigée de l'inflation réelle constatée à partir de l'année 2014.</li> </ul> A ce solde s'ajoutent les incitations financières générées par le mécanisme d'incitation à la maîtrise des coûts des programmes d'investissements, hors investissements de sécurité et cartographie.
Revenus perçus sur les termes tarifaires proportionnels aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ;</li> <li>le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.</li> </ul>
Revenus perçus sur les prestations catalogue en cas d'une évolution des prix de ces prestations différente de celle résultant des formules d'indexation mentionnées dans le catalogue de prestations	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le revenu perçu par l'opérateur, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations après évolution ;</li> <li>le revenu qu'aurait perçu l'opérateur si les prix n'avaient pas évolué, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations qui auraient été appliqués selon les formules d'indexation mentionnées dans le catalogue des prestations.</li> </ul>
Pénalités perçues par Régaz-Bordeaux pour les dépassements de capacités souscrites pour les clients bénéficiant des options T4 et TP	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières générées par le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Le solde du CRCP calculé pour une année calendaire A est apuré de la manière suivante :

- la partie de ce solde impliquant une évolution de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A+1, inférieure ou égale à 2 % en valeur absolue, est apurée en totalité à cette date. Elle détermine le terme k ;
- le reste du solde est reporté au CRCP calculé pour l'année calendaire A+1, le cas échéant.

L'écart éventuel entre le solde définitif et le solde provisoire du CRCP de l'année 2012 défini dans ce tarif sera intégré au solde du CRCP de l'année 2013.

Pour l'année 2013, le calcul des écarts est effectué avec des seuils définis sur la base des données prévisionnelles du 1<sup>er</sup> semestre 2013 précisées dans l'arrêté tarifaire du 24 juin 2009 et sur celles du 2<sup>nd</sup> semestre 2013 précisées dans la présente délibération tarifaire.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans

risque retenu dans le cadre de la présente délibération tarifaire. Ce taux est fixé à 4,2 % par an, nominal, avant impôt et s'applique sur une période de :

- 18 mois pour les écarts constatés sur les années 2013, 2014, 2015 et 2016 ;
- 12 mois pour le solde du CRCP éventuellement reporté d'une année sur l'autre.

A la fin de la période tarifaire, le solde du CRCP constitué des écarts constatés pour l'année 2016 et des montants reportés au titre des années précédentes est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

En complément, les conséquences financières des audits conduits par la CRE seront prises en compte au CRCP.

## **2.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP**

Prévisions de charges soumises au mécanisme de CRCP :

En k€ courants	2013	2014	2015	2016
Charges de capital (à corriger de l'inflation réelle constatée à partir de 2014)	33 847	33 670	33 306	32 964

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T1	140 652	139 681	138 709	137 737	136 765
T2	2 584 650	2 566 794	2 548 938	2 531 081	2 513 225
T3	939 487	932 996	926 506	920 015	913 525
T4	741 560	736 437	731 314	726 191	721 068

## **2.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k**

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
Forfait	3 000	3 000	3 000	3 000	3 000
T1	50 400	50 300	50 200	50 100	50 000
T2	157 300	157 300	157 200	157 200	157 100
T3	1 170	1 180	1 190	1 200	1 210
T4	32	32	32	32	32
TP	2	2	2	2	2

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T4	5 279	5 227	5 176	5 125	5 075
TP	362	362	362	362	362

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
TP	177	177	177	177	177

## 2.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles

NB : Régaz fonctionne en année gazière, soit du 1<sup>er</sup> octobre de l'année n au 30 septembre de l'année n+1.

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>nd</sup> semestre
T1	57 %	43 %
T2	58 %	42 %
T3	59 %	41 %
T4	54 %	46 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1<sup>er</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA-1}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2<sup>nd</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA+1}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

## 3. Mécanisme d'incitation à la maîtrise des coûts des programmes d'investissement de Régaz-Bordeaux hors investissements de sécurité et de cartographie

Le mécanisme d'incitation financière mis en œuvre s'applique aux écarts entre la trajectoire prévisionnelle de dépenses d'investissement, hors investissements de sécurité et de cartographie, prise en compte pour le tarif et les dépenses réelles de Régaz-Bordeaux correspondantes, selon les modalités suivantes :

- tous les deux ans, soit en milieu et en fin de période tarifaire, l'écart éventuel entre les dépenses d'investissement prévues et les dépenses d'investissement réelles de Régaz-Bordeaux constaté sur les deux années écoulées est calculé. Cet écart au titre des deux années écoulées donne lieu à un calcul de charges de capital normatives d'une année, sur la base du CMPC du présent tarif et d'une durée normative d'amortissement de 40 ans ;
- 25 % de ce montant de charges de capital normatives vient en augmentation ou en diminution du montant des charges de capital calculées, respectivement en cas de dépenses réelles inférieures ou supérieures aux prévisions. Ce bonus (respectivement pénalité) est versé (respectivement repris) à Régaz-Bordeaux en milieu de période tarifaire via le poste de charges de capital du CRCP après l'analyse des évolutions des indicateurs quantitatifs de suivi de la réalisation des investissements et n'est pris en compte que pour un an. Le bonus (respectivement pénalité) calculé en fin de période tarifaire viendra en augmentation (respectivement en diminution) de l'évolution des charges à recouvrer dans le prochain tarif ;
- ce bonus ou pénalité est plafonné en valeur absolue à 100 k€ par période de deux ans.

Un ajustement des trajectoires prévisionnelles de référence pourra être décidé par la CRE au cas par cas, notamment lors d'évolutions réglementaires impliquant de nouveaux investissements conséquents ou si les dépenses d'investissement réelles se révèlent en cours de période très inférieures aux prévisions.

La trajectoire d'investissements, hors investissements de sécurité et de cartographie, sur laquelle porte le mécanisme est la suivante :

En k€ courants	2013	2014	2015	2016	2017
Dépenses d'investissement hors investissements de sécurité et de cartographie	5 842	3 805	3 923	3 973	3 571

En complément de ce mécanisme, des indicateurs quantitatifs sont mis en place pour s'assurer que la maîtrise des coûts des programmes d'investissement par l'opérateur ne se fait pas au détriment de la réalisation des investissements et pour suivre et analyser les évolutions des coûts unitaires d'investissement. Ces indicateurs sont les suivants :

- Nombre de km de réseau neuf en développement et raccordements réalisés sur réseau neuf :

	Indicateur		Investissements associés		
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau posé dans l'année en développement (raccordement de nouveaux clients)		Totalité des investissements de développement		
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution + Raccordements sur extension de réseau		Investissements de développement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles (en concession)		
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle				
<b>Trajectoires prévisionnelles</b>					
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Nombre de km de réseau neuf en développement</b>	15	15	12	12	12
<b>Nombre de raccordements réalisés sur réseau neuf</b>	650	537	450	450	450
<b>Dépenses d'investissement totales (k€ courants)</b>	1 562	1 484	1 388	1 415	1 441

- Nombre de raccordements en densification (premier établissement) :

	Indicateur		Investissements associés		
<b>Description</b>	Nombre de raccordements installés dans l'année en densification		Investissements sur raccordement en densification, identifiés par leur catégorie d'actifs		
<b>Périmètre</b>	Point de Comptage et d'Estimation (PCE)		Raccordements en densification (hors concession)		
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle				
<b>Trajectoires prévisionnelles</b>					
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Nombre de raccordements en densification</b>	350	325	290	290	290
<b>Dépenses d'investissement (k€ courants)</b>	430	407	370	377	385

- Nombre de vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs (VPE) :

	<b>Indicateur</b>		<b>Investissements associés</b>		
<b>Description</b>	Nombre de VPE effectuées dans l'année, avec remplacement du compteur		Totalité des investissements sur compteurs identifiés par leur catégorie d'actifs		
<b>Périmètre</b>	Tous compteurs (industriels et domestiques)		Tous compteurs (hors concession)		
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle				
<b>Trajectoires prévisionnelles</b>					
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Nombre de VPE</b>	7700	8200	8650	8630	8620
<b>Dépenses d'investissement (k€ courants)</b>	895	894	961	977	994

Par ailleurs, trois autres indicateurs de suivi de la réalisation des investissements sont suivis par la CRE afin de s'assurer de leur bonne réalisation, sans effet sur le mécanisme d'incitation à la maîtrise des coûts des programmes d'investissements :

- Nombre de km de réseaux renouvelés :

	<b>Indicateur</b>		<b>Investissements associés</b>		
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau renouvelé dans l'année		Totalité des investissements de renouvellement		
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution		Investissements de renouvellement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles (hors concession)		
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle				
<b>Trajectoires prévisionnelles</b>					
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Nombre de km de réseaux renouvelés</b>	20	20,95	21,2	22,31	20
<b>Dépenses d'investissement (k€ courants)</b>	7 000	7 580	7 978	7 700	7 691

- Nombre de km de réseaux posés en allongement de restructuration / renforcement :

	<b>Indicateur</b>		<b>Investissements associés</b>		
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau posé dans l'année en allongement hors développement		Investissements de premier établissement hors développement et hors dispositifs de sécurité installés sur les ouvrages principaux		
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution		Investissements de premier établissement hors développement sur réseau / ouvrages sur réseau (en concession)		
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle				
<b>Trajectoires prévisionnelles</b>					
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Nombre de km</b>	0,1	1,1	1,3	17,6	0,1
<b>Dépenses d'investissement (k€ courants)</b>	61	80	96	1 385	66

- Déplacement d'ouvrages à la demande de tiers :

	Indicateur	Investissements associés			
Description	Déplacement d'ouvrages à la demande de tiers	Totalité des investissements relatifs à des déplacements et/ou modifications des installations du réseau concédé à la demande exclusive de tiers			
Périmètre	Réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles	Totalité des investissements relatifs à des déplacements et/ou modifications des installations du réseau concédé à la demande exclusive de tiers			
Fréquence de remontée à la CRE	Annuelle				
<b>Trajectoire prévisionnelle</b>					
	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de km	0,9	2,3	2,3	0,3	0,3
Dépenses d'investissement (k€ courants)	625	1 075	1 095	146	148

#### 4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de Régaz-Bordeaux

##### 4.1. Mécanisme

Le mécanisme consiste en le suivi sur la période 2013-2016 d'un indicateur : la somme des nouveaux logements mis en gaz.

Deux trajectoires prévisionnelles ont été définies pour cet indicateur :

- une trajectoire de référence, présentant les valeurs prévisionnelles de l'indicateur correspondant au budget de promotion de l'usage du gaz couvert par le tarif ATRD4 de l'opérateur ;
- une trajectoire de base, présentant les valeurs prévisionnelles de l'indicateur correspondant à l'absence de couverture par le tarif ATRD4 de l'opérateur de toute charge relative à la promotion de l'usage du gaz.

Le mécanisme de régulation incitative s'applique aux écarts calculés au 30 septembre 2016 entre le réalisé et la trajectoire de référence de cet indicateur. Si la trajectoire de référence n'est pas atteinte, le mécanisme conduit à une pénalité pour Régaz-Bordeaux, calculée selon les modalités suivantes :

Si la valeur réelle est comprise entre la valeur de référence et la valeur de base	Pénalité = $370 \text{ k€} \times \frac{\left( \sum_{2013}^{2016} \text{Nouveaux logements mis en gaz}_{\text{Réf}} - \sum_{2013}^{2016} \text{Nouveaux logements mis en gaz}_{\text{Réel}} \right)}{\left( \sum_{2013}^{2016} \text{Nouveaux logements mis en gaz}_{\text{Réf}} - \sum_{2013}^{2016} \text{Nouveaux logements mis en gaz}_{\text{Base}} \right)}$
Si la valeur réelle est inférieure à la valeur de base	Pénalité = 370 k€

Le montant maximal de pénalité pouvant être appliquée à Régaz-Bordeaux est plafonné : il est égal à 1/6<sup>ème</sup> du total de charges relatives à la promotion de l'usage du gaz couvertes par son tarif ATRD4, soit 370 k€ sur l'ensemble de la période tarifaire.

Le montant de cette pénalité éventuelle viendra en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

L'opérateur devra également présenter en milieu et en fin de période tarifaire aux acteurs de marché, dans le cadre du GTG, l'état d'avancement du plan d'actions mis en œuvre dans ce domaine, ainsi que le bilan des actions qui auront été menées.

#### **4.2. Valeurs de référence soumises au mécanisme**

Les trajectoires prévisionnelles de référence et de base (en cumul de nouveaux logements mis en gaz) sont les suivantes :

		<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Cumul de nouveaux logements mis en gaz	Trajectoire de référence	3 505	5 985	7 965	9 945
	Trajectoire de base	1 720	2 925	3 970	5 015

#### **5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Régaz-Bordeaux**

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour Régaz-Bordeaux sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par Régaz-Bordeaux à la CRE et rendus publics sur son site internet Grand Public.

Certains indicateurs particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché sont soumis à un système d'incitation financière.

Les indicateurs de suivi de la qualité de service transmis par Régaz-Bordeaux à la CRE doivent être certifiés par un organisme extérieur. En outre, le mécanisme de suivi de la qualité de service de Régaz-Bordeaux pourra être soumis à tout audit que la CRE jugera utile.

Les valeurs des indicateurs sont calculées et remontées à la CRE avec deux décimales.

## 5.1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de Régaz-Bordeaux donnant lieu à incitation financière

### a) Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le mois M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD : o jusqu'au 30 juin 2013 : tous rendez-vous signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail Fournisseur ; o à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2013 : tous rendez-vous non respectés automatiquement identifiés par l'opérateur. - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle
<b>Objectif :</b>	100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés
<b>Incitations :</b>	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Régaz en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction du débit du compteur du client, pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- déjà mis en œuvre - mise en œuvre au 1 <sup>er</sup> juillet 2013 de la détection automatique par l'opérateur des rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

### b) Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</u> (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 95,5 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 10 000 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 10 000 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> juillet 2013 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2013

**c) Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u>  (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du client - MHS clôturée : lorsque l'acte technique de la MHS est réalisé - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 96 % par année calendaire - objectif cible : 98 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 10 000 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 10 000 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> juillet 2013 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2013

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

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés sur le mois M de PCE<sup>11</sup> 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M transmis sur le mois M)</u>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : annuelle
<b>Objectifs :</b>	- objectif de base : 95 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 10 000 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 10 000 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- suivi : déjà mis en œuvre - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2013

<sup>11</sup> PCE : point de comptage et d'estimation  
45/154

e) **Qualité des relevés JJ transmis au GRT<sup>13</sup> pour les allocations journalières aux PITD :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <i>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de valeurs de consommations de clients télérelevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de clients télérelevés JJ enregistrés dans le SI du GRD pour le jour J)</i>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes valeurs effectivement relevées</li> <li>- aucune valeur de repli / remplacement prise en compte</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous PITD du GRD confondus</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : mensuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 94 % par mois</li> <li>- objectif cible : 98 % par mois</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 2 000 € par point en dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 2 000 € par point au-dessus de l'objectif cible</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

f) **Délai de transmission au GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur :  <i>Nombre de jours du mois M pour lesquels le GRD a transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans le délai convenu entre le GRT et le GRD</i>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PITD du GRD confondus</li> <li>- tous jours avec délai convenu respecté</li> <li>- tous jours avec délai convenu non respecté à la demande du GRT (ce jour est comptabilisé comme un jour où le délai convenu est respecté par le GRD)</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 358 jours par année</li> <li>- objectif cible : 361 jours par année</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 2 000 €, par jour en dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 2 000 €, par jour au-dessus de l'objectif cible</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

<sup>13</sup> GRT : gestionnaire de réseau de transport de gaz naturel

**g) Taux de disponibilité du portail Fournisseur :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du mois M, sur des semaines complètes :  <u><math>(\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine}) / (\text{Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine})</math></u>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- portail Fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices</li> <li>- causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 99 % par semaine</li> <li>- objectif cible : 99,5 % par année calendaire</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 000 €, par semaine strictement en dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 5 000 €, par année calendaire si le taux est supérieur ou égal de l'objectif cible</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

**h) Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <u><math>(\text{Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois M}) / (\text{Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le mois M})</math></u>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites déposées sur le portail Fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnités : mensuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 % des réclamations fournisseurs écrites déposées sur le portail Fournisseur traitées dans les 15 jours calendaires</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

i) **Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u><math>(\text{Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois } M) / (\text{Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le mois } M)</math></u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (mail, courrier et portail Fournisseur) uniquement</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	- 100 % des réclamations écrites de clients finals (courrier, mail) traitées dans les 30 jours calendaires
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- déjà mis en œuvre

**5.2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de Régaz-Bordeaux**

a) **Indicateurs relatifs aux devis et interventions :**

<b>Libellé de l'indicateur</b>	<b>Calcul de l'indicateur</b>	<b>Périmètre de l'indicateur</b>	<b>Fréquence de remontée à la CRE et de publication</b>	<b>Date de mise en œuvre</b>
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u><math>(\text{Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois } M \text{ dans le délai demandé}) / (\text{Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois } M)</math></u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous changements de fournisseurs</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP pour le suivi en taux</li> </ul>	Mois	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, de la valeur : <u><math>\text{Nombre moyen de jours nécessaires pour réaliser un changement de fournisseur durant le mois } M</math></u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous changements de fournisseurs</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	Mois	1 <sup>er</sup> juillet 2013

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <i>(Nombre de raccordements réalisés durant le mois M dans le délai convenu) / (Nombre de raccordements réalisés durant le mois M)</i>  (soit une valeur suivie)	- tous raccordements de densification - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	Mois	1 <sup>er</sup> juillet 2013

b) **Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs finals :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio :  <i>(Nombres d'appel pris sur le mois M) / (Nombre d'appels reçus sur le mois M)</i>  (soit deux valeurs suivies : - n° Accueil Raccordement - Interventions techniques - n° Sécurité Dépannage)	- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Mois	Déjà mis en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur :  <i>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le mois M</i>  (soit huit valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance - Réclamation ne relevant pas du GRD - Gestion contractuelle)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (mail, courrier) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Mois	Déjà mis en œuvre

c) **Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le mois M</u> (soit huit valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance - Réclamation ne relevant pas du GRD - Gestion contractuelle)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites déposées sur le portail Fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> </ul>	Mois	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous fournisseurs (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs), tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	Mois	Déjà mis en œuvre

d) **Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i><u>(Nombre d'index de PCE 6M estimés dans le mois M pour cause d'absence du client 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever dans le mois M)</u></i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants</li> <li>- tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du client au relevé</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	Mois	1 <sup>er</sup> juillet 2013
Taux d'index rectifié	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i><u>(Nombre de PCE actifs dont l'index a été rectifié sur le mois M) / (Nombre total de PCE actifs sur le mois M)</u></i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes modifications d'index, quel que soit le fait générateur, à l'exception des rectifications suites à MES pour les clients 6M</li> <li>- tous index réels, et également tous les index calculés pour les clients autres que 6M</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> </ul>	Mois	1 <sup>er</sup> juillet 2013
Qualité des relevés journaliers (JJ) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i><u>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JJ télérelevés le jour J, dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation à M+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JJ existants à télérelever le mois M)</u></i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes valeurs effectivement relevées</li> <li>- aucune valeur de repli / remplacement prise en compte</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	Mois	Déjà mis en œuvre

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Qualité des relevés mensuels (MM & JM) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Somme du nombre de PCE JM et de PCE MM relevés pendant le mois M, dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation à M+1) / (Somme du nombre de PCE JM et de PCE MM existants à relever le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	- toutes valeurs effectivement relevées - aucune valeur de repli / remplacement prise en compte - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	Mois	Déjà mis en œuvre
Délai de publication des relevés journaliers et mensuels (JJ, JM et MM) aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <i>Délai en jours ouvrés, à partir du 1<sup>er</sup> du mois M+1, de mise à disposition des valeurs définitives de relève JJ, JM et MM du mois M aux fournisseurs et de transmission au GRT des allocations mensuelles du mois M</i> (soit une valeur suivie)	- toutes valeurs effectivement relevées + les valeurs de repli / remplacement prises en compte dans le calcul des allocations mensuelles et retenues pour la facturation - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	Mois	Déjà mis en œuvre

### C. Tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de Réseau GDS

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de Réseau GDS, autres que ceux concédés en application des dispositions de l'article L.432-6 du code de l'énergie, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de Réseau GDS.

Le tarif défini ci-dessous est conçu pour s'appliquer pour une durée d'environ quatre ans à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, avec un ajustement mécanique au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

#### 1. Tarif péréqué de Réseau GDS applicable du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014

##### Options tarifaires principales :

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de Réseau GDS, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	47,16	41,46	
T2	212,76	8,28	
T3	679,80	6,46	
T4	14 926,80	1,05	265,56

### Option « tarif de proximité » (TP) :

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	30 111,00	60,00	111,48

Un coefficient multiplicateur est appliqué au terme annuel à la distance. Il est égal à :

- 1 si la densité de population de la commune est inférieure à 400 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants par km<sup>2</sup> et 4 000 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants par km<sup>2</sup>.

## 2. Tarif péréqué de Réseau GDS applicable à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014

La grille tarifaire de Réseau GDS est ajustée mécaniquement au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année A, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin de l'année A, du pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière<sup>14</sup>.

X est le facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire égal à - 0,99 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année au *Journal officiel de la République française* et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie.

### 2.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

<sup>14</sup> La variation annuelle moyenne sur l'année A-1 est égale au taux d'évolution en pourcentage de l'indice moyen annuel, correspondant à la moyenne arithmétique simple des 12 indices mensuels de l'année, soit de janvier à décembre, des prix à la consommation hors tabac pour l'ensemble des ménages France entière (série n°641194), entre les années A-2 et A-1.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ;</li> <li>l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif, corrigée de l'inflation réelle constatée à partir de l'année 2014.</li> </ul> A ce solde s'ajoutent les incitations financières générées par le mécanisme d'incitation à la maîtrise des coûts des programmes d'investissements, hors investissements de sécurité et cartographie.
Revenus perçus sur les termes tarifaires proportionnels aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ;</li> <li>le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.</li> </ul>
Revenus perçus sur les prestations catalogue en cas d'une évolution des prix de ces prestations différente de celle résultant des formules d'indexation mentionnées dans le catalogue de prestations	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le revenu perçu par l'opérateur, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations après évolution ;</li> <li>le revenu qu'aurait perçu l'opérateur si les prix n'avaient pas évolué, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations qui auraient été appliqués selon les formules d'indexation mentionnées dans le catalogue des prestations.</li> </ul>
Pénalités perçues par Réseau GDS pour les dépassements de capacités souscrites pour les clients bénéficiant des options T4 et TP	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières générées par le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Le solde du CRCP calculé pour une année calendaire A est apuré de la manière suivante :

- la partie de ce solde impliquant une évolution de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A+1, inférieure ou égale à 2 % en valeur absolue, est apurée en totalité à cette date. Elle détermine le terme k ;
- le reste du solde est reporté au CRCP calculé pour l'année calendaire A+1, le cas échéant.

L'écart éventuel entre le solde définitif et le solde provisoire du CRCP de l'année 2012 défini dans ce tarif sera intégré au solde du CRCP de l'année 2013.

Pour l'année 2013, le calcul des écarts est effectué avec des seuils définis sur la base des données prévisionnelles du 1<sup>er</sup> semestre 2013 précisées dans l'arrêté tarifaire du 24 juin 2009 et sur celles du 2<sup>nd</sup> semestre 2013 précisées dans la présente délibération tarifaire.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente délibération tarifaire. Ce taux est fixé à 4,2 % par an, nominal, avant impôt et s'applique sur une période de :

- 18 mois pour les écarts constatés sur les années 2013, 2014, 2015 et 2016 ;
- 12 mois pour le solde du CRCP éventuellement reporté d'une année sur l'autre.

A la fin de la période tarifaire, le solde du CRCP constitué des écarts constatés pour l'année 2016 et des montants reportés au titre des années précédentes est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

En complément, les conséquences financières des audits conduits par la CRE seront prises en compte au CRCP.

## 2.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP

Prévisions de charges soumises au mécanisme de CRCP :

En k€ courants	2013	2014	2015	2016
Charges de capital (à corriger de l'inflation réelle constatée à partir de 2014)	24 431	25 187	25 683	25 998

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T1	93 167	94 211	95 266	96 333	97 412
T2	1 691 882	1 710 831	1 729 993	1 749 369	1 768 961
T3	1 325 531	1 275 559	1 227 470	1 181 195	1 136 664
T4	1 217 269	1 101 822	1 101 822	1 071 822	1 053 822

## 2.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T1	40 866	40 866	40 866	40 866	40 866
T2	67 404	67 404	67 404	67 404	67 404
T3	1 597	1 597	1 597	1 597	1 597
T4	50	48	48	48	48
TP	4	4	3	3	3

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T4	7 139	6 309	6 309	6 129	5 989
TP	2 770	2 620	1 020	1 020	1 020

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
TP	2 559	2 559	1 971	1 971	1 971

## 2.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles

NB : Réseau GDS fonctionne en année gazière, soit du 1<sup>er</sup> octobre de l'année n au 30 septembre de l'année n+1.

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>nd</sup> semestre
T1	51 %	49 %
T2	54 %	46 %
T3	56 %	44 %
T4	53 %	47 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1<sup>er</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA-1}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2<sup>nd</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA+1}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

## 3. Mécanisme d'incitation à la maîtrise des coûts des programmes d'investissement de Réseau GDS hors investissements de sécurité et de cartographie

Le mécanisme d'incitation financière mis en œuvre s'applique aux écarts entre la trajectoire prévisionnelle de dépenses d'investissement, hors investissements de sécurité et de cartographie, prise en compte pour le tarif et les dépenses réelles de Réseau GDS correspondantes, selon les modalités suivantes :

- tous les deux ans, soit en milieu et en fin de période tarifaire, l'écart éventuel entre les dépenses d'investissement prévues et les dépenses d'investissement réelles de Réseau GDS constaté sur les deux années écoulées est calculé. Cet écart au titre des deux années écoulées donne lieu à un calcul de charges de capital normatives de chaque année, sur la base du CMPC du présent tarif et d'une durée normative d'amortissement de 40 ans ;
- 25 % de ce montant de charges de capital normatives vient en augmentation ou en diminution du montant des charges de capital calculées, respectivement en cas de dépenses réelles inférieures ou supérieures aux prévisions. Ce bonus (respectivement pénalité) est versé (respectivement repris) à Réseau GDS en milieu de période tarifaire via le poste de charges de capital du CRCP après l'analyse des évolutions des indicateurs quantitatifs de suivi de la réalisation des investissements et n'est pris en compte que pour un an. Le bonus (respectivement pénalité) calculé en fin de période tarifaire viendra en augmentation (respectivement en diminution) de l'évolution des charges à recouvrer dans le prochain tarif ;
- ce bonus ou pénalité est plafonné en valeur absolue à 100 k€ par période de deux ans.

Un ajustement des trajectoires prévisionnelles de référence pourra être décidé par la CRE au cas par cas, notamment lors d'évolutions réglementaires impliquant de nouveaux investissements conséquents ou si les dépenses d'investissement réelles se révèlent en cours de période très inférieures aux prévisions.

La trajectoire d'investissements, hors investissements de sécurité et de cartographie, sur laquelle porte le mécanisme est la suivante :

En k€ courants	2013	2014	2015	2016	2017
Dépenses d'investissement hors investissements de sécurité et de cartographie	4 469	4 252	3 307	3 369	3 433

En complément de ce mécanisme, des indicateurs quantitatifs sont mis en place pour s'assurer que la maîtrise des coûts des programmes d'investissement par l'opérateur ne se fait pas au détriment de la réalisation des investissements et pour suivre et analyser les évolutions des coûts unitaires d'investissement. Ces indicateurs sont les suivants :

- Nombre de km de réseau neuf en développement et raccordements réalisés sur réseau neuf :

	Indicateur		Investissements associés		
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau posé dans l'année en développement (raccordement de nouveaux clients)		Totalité des investissements de développement		
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution		Investissements de développement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles (en concession)		
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle				
<b>Trajectoires prévisionnelles</b>					
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Nombre de km de réseau neuf en développement</b>	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5
<b>Dépenses d'investissement (k€ courants)</b>	823	839	855	871	888

- Nombre de raccordements d'installations de biométhane :

	Indicateur		Investissements associés		
<b>Description</b>	Nombre d'installations de biométhane raccordées dans l'année		Investissements corporels liés au biométhane		
<b>Périmètre</b>	Installations de biométhane		Installations spécifiques biométhane -poste d'injection, appareils de mesure et contrôle, station d'odorisation- (hors concession) et raccordement des installations au réseau de distribution de Réseau GDS -extension de réseau et branchement- (en concession)		
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle				
<b>Trajectoires prévisionnelles</b>					
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Nombre de raccordements</b>	0	2	0	0	0
<b>Dépenses d'investissement (k€ courants)</b>	0	592	0	0	0

- Nombre de nouveaux branchements :

	Indicateur		Investissements associés		
<b>Description</b>	Nombre de nouveaux branchements installés dans l'année		Investissements sur les branchements		
<b>Périmètre</b>	Branchements		Branchements (hors concession)		
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle				
<b>Trajectoires prévisionnelles</b>					
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Nombre de nouveaux branchements</b>	1 012	1 012	1 012	1 012	1 012
<b>Dépenses d'investissement (k€ courants)</b>	1 826	1 861	1 896	1 932	1 969

- Nombre de vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs industriels (VPEi) et domestiques (VPEd) :

	Indicateur		Investissements associés		
<b>Description</b>	Nombre de VPE effectuées dans l'année, avec remplacement du compteur		Totalité des investissements sur compteurs identifiés par leur catégorie d'actifs		
<b>Périmètre</b>	Tous compteurs (industriels et domestiques)		Tous compteurs (hors concession)		
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle				
<b>Trajectoires prévisionnelles</b>					
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Nombre de VPEi</b>	326	375	358	365	351
<b>Nombre de VPEd</b>	2 599	3 069	3 280	5 509	6 124
<b>Dépenses d'investissement totales (k€ courants)</b>	149	179	193	317	356

Par ailleurs, quatre autres indicateurs quantitatifs de suivi de la réalisation des investissements sont suivis par la CRE, sans effet sur le mécanisme d'incitation à la maîtrise des coûts des programmes d'investissements. Pour Réseau GDS, ces indicateurs sont les suivants :

- Nombre de km de réseaux renouvelés :

	Indicateur		Investissements associés		
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau renouvelé dans l'année		Totalité des investissements de renouvellement		
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution		Investissements de renouvellement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles (hors concession)		
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle				

- Nombre de km de réseaux posés en allongement ou remplacement de restructuration / renforcement :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau posé dans l'année en allongement ou remplacement hors développement	Investissements de premier établissement hors développement et hors dispositifs de sécurité installés sur les ouvrages principaux
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution	Investissements de premier établissement hors développement sur réseau / ouvrages sur réseau (en concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Déplacement d'ouvrages à la demande de tiers :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Déplacement d'ouvrages à la demande de tiers	Totalité des investissements relatifs à des déplacements et/ou modifications des installations du réseau concédé à la demande exclusive de tiers
<b>Périmètre</b>	Réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles	Totalité des investissements relatifs à des déplacements et/ou modifications des installations du réseau concédé à la demande exclusive de tiers
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de plans géoréférencés dans l'année :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Nombre de plans géoréférencés dans l'année (nouveaux plans et plans existants, déjà numérisés ou non)	Investissements de géoréférencement
<b>Périmètre</b>	Géoréférencement des plans	Géoréférencement des plans (évolution du système d'information associé exclue) (immobilisations incorporelles - hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

#### 4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de Réseau GDS

##### 4.1. Mécanisme

Le mécanisme consiste en le suivi sur la période 2013-2016 d'un indicateur : la somme des nouveaux logements mis en gaz.

Deux trajectoires prévisionnelles ont été définies pour cet indicateur :

- une trajectoire de référence, présentant les valeurs prévisionnelles de l'indicateur correspondant au budget de promotion de l'usage du gaz couvert par le tarif ATRD4 de l'opérateur ;
- une trajectoire de base, présentant les valeurs prévisionnelles de l'indicateur correspondant à l'absence de couverture par le tarif ATRD4 de l'opérateur de toute charge relative à la promotion de l'usage du gaz.

Le mécanisme de régulation incitative s'applique aux écarts calculés au 30 septembre 2016 entre le réalisé et la trajectoire de référence de cet indicateur. Si la trajectoire de référence n'est pas atteinte, le mécanisme conduit à une pénalité pour Réseau GDS, calculée selon les modalités suivantes :

Si la valeur réelle est comprise entre la valeur de référence et la valeur de base	$\text{Pénalité} = 470 \text{ k€} \times \frac{\left( \sum_{2013}^{2016} \text{Nouveaux logements mis en gaz}_{\text{Réf}} - \sum_{2013}^{2016} \text{Nouveaux logements mis en gaz}_{\text{Réel}} \right)}{\left( \sum_{2013}^{2016} \text{Nouveaux logements mis en gaz}_{\text{Réf}} - \sum_{2013}^{2016} \text{Nouveaux logements mis en gaz}_{\text{Base}} \right)}$
Si la valeur réelle est inférieure à la valeur de base	Pénalité = 470 k€

Le montant maximal de pénalité pouvant être appliquée à Réseau GDS est plafonné : il est égal à 1/6<sup>ème</sup> du total de charges relatives à la promotion de l'usage du gaz couvertes par son tarif ATRD4, soit 470 k€ sur l'ensemble de la période tarifaire.

Le montant de cette pénalité éventuelle viendra en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

L'opérateur devra également présenter en milieu et en fin de période tarifaire aux acteurs de marché, dans le cadre du GTG, l'état d'avancement du plan d'actions mis en œuvre dans ce domaine, ainsi que le bilan des actions qui auront été menées.

#### 4.2. Valeurs de référence soumises au mécanisme

Les trajectoires prévisionnelles de référence et de base (en cumul de nouveaux logements mis en gaz) sont les suivantes :

		2013	2014	2015	2016
Cumul de nouveaux logements mis en gaz	Trajectoire de référence	2 729	5 459	8 188	10 917
	Trajectoire de base	649	1 298	1 947	2 596

### 5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Réseau GDS

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour Réseau GDS sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par Réseau GDS à la CRE et rendus publics sur son site internet Grand Public.

Certains indicateurs particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché sont soumis à un système d'incitation financière.

Les indicateurs de suivi de la qualité de service transmis par Réseau GDS à la CRE doivent être certifiés par un organisme extérieur. En outre, le mécanisme de suivi de la qualité de service de Réseau GDS pourra être soumis à tout audit que la CRE jugera utile.

Les valeurs des indicateurs sont calculées et remontées à la CRE avec deux décimales.

### 5.1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de Réseau GDS donnant lieu à incitation financière

#### a) Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le mois M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD : o jusqu'au 30 juin 2013 : tous rendez-vous signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires par courrier ou mail ; o à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2013 : tous rendez-vous non respectés automatiquement identifiés par l'opérateur. - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle
<b>Objectif :</b>	100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés
<b>Incitations :</b>	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Réseau GDS en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- déjà mis en œuvre - mise en œuvre au 1 <sup>er</sup> juillet 2013 de la détection automatique par l'opérateur des rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

#### b) Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</u> (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 95,5 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 10 000 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 10 000 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> juillet 2013 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2013

**c) Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u>  (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du client - MHS clôturée : lorsque l'acte technique de la MHS est réalisé - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 96 % par année calendaire - objectif cible : 98 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 10 000 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 10 000 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> juillet 2013 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2013

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

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés sur le mois M de PCE<sup>11</sup> 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M transmis sur le mois M)</u>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	- tous index réels ou auto-relevés pour les PCE 6M - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : annuelle
<b>Objectifs :</b>	- objectif de base : 95 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 10 000 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 10 000 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- suivi : déjà mis en œuvre - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2013

<sup>11</sup> PCE : point de comptage et d'estimation  
62/154

**e) Qualité des relevés JJ transmis au GRT<sup>15</sup> pour les allocations journalières aux PITD :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <i>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de valeurs de consommations de clients télérelevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de clients télérelevés JJ enregistrés dans le SI du GRD pour le jour J)</i>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes valeurs effectivement relevées</li> <li>- aucune valeur de repli / remplacement prise en compte</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous PITD du GRD confondus</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : mensuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 94 % par mois</li> <li>- objectif cible : 98 % par mois</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 2 000 € par point en dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 2 000 € par point au-dessus de l'objectif cible</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

**f) Délai de transmission au GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur :  <i>Nombre de jours du mois M pour lesquels le GRD a transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans le délai convenu entre le GRT et le GRD</i>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PITD du GRD confondus</li> <li>- tous jours avec délai convenu respecté</li> <li>- tous jours avec délai convenu non respecté à la demande du GRT (ce jour est comptabilisé comme un jour où le délai convenu est respecté par le GRD)</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 358 jours par année</li> <li>- objectif cible : 361 jours par année</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 2 000 €, par jour en dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 2 000 €, par jour au-dessus de l'objectif cible</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

<sup>15</sup> GRT : gestionnaire de réseau de transport de gaz naturel  
63/154

**g) Taux de disponibilité du portail Fournisseur :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du mois M, sur des semaines complètes :  <u><math>(\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine}) / (\text{Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine})</math></u>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- portail Fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices</li> <li>- causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 99 % par semaine</li> <li>- objectif cible : 99,5 % par année</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 000 €, par semaine strictement en dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 5 000 €, par année calendaire si le taux est supérieur ou égal de l'objectif cible</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi : déjà mis en œuvre</li> <li>- mise en œuvre des incitations : 1<sup>er</sup> juillet 2013</li> </ul>

**h) Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <u><math>(\text{Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois M}) / (\text{Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le mois M})</math></u>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des réclamations fournisseurs écrites (courrier, mail) traitées dans les 15 jours calendaires
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

i) **Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 21 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 21 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des réclamations de clients finals (courrier, mail, fax) traitées dans les 21 jours calendaires
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 21 jours calendaires et signalée</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

**5.2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de Réseau GDS**

a) **Indicateur relatif à l'environnement :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportée à l'énergie acheminée	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois d'avril de l'année A+1 du ratio : <u>(Tonnes de gaz à effet de serre (équivalent CO<sub>2</sub>) émis dans l'atmosphère sur l'année A) / (Quantités de gaz acheminées sur le réseau du GRD sur l'année A)</u> (soit une valeur suivie)	- émissions de gaz à effet de serre (équivalent CO <sub>2</sub> ) émis par l'activité de Réseau GDS	Année	1 <sup>er</sup> avril 2013

b) **Indicateurs relatifs aux devis et interventions :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio :  <i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M dans les délais demandés) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M)</i>  (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service  - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)  - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Mois	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, de la valeur :  <i>Nombre moyen de jours nécessaires pour réaliser un changement de fournisseur durant le mois M</i>  (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous changements de fournisseurs  - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)  - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Mois	1 <sup>er</sup> juillet 2013
Taux de mise en gaz réalisés dans le délai convenu	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <i>(Nombre de raccordement mis en gaz durant le mois M dans le délai convenu) / (Nombre de raccordement mis en gaz durant le mois M)</i>  (soit une valeur suivie)	- tous raccordements de densification  - tous clients confondus  - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	Mois	1 <sup>er</sup> juillet 2013

c) **Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs finals :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	<p>Remontée le 1<sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur :</p> <p><u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le mois M</u></p> <p>(soit huit valeurs suivies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- total</li> <li>- concession / développement</li> <li>- construction des ouvrages</li> <li>- conduite et entretien des ouvrages</li> <li>- acheminement / livraison</li> <li>- logistique</li> <li>- pilotage des ouvrages</li> <li>- codes de bonne conduite)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (mail, courrier, fax) uniquement</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</li> </ul>	Mois	Déjà mis en œuvre

d) **Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le mois M</u> (soit huit valeurs suivies : - total - concession / développement - construction des ouvrages - conduite et entretien des ouvrages - acheminement / livraison - logistique - pilotage des ouvrages - codes de bonne conduite)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)  - toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus	Mois	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois M)/(Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs), tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus  - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Mois	Déjà mis en œuvre

e) **Indicateurs relatifs à la relève et la facturation :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <u>(Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés dans le mois M pour cause d'absence du client 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever dans le mois M)</u>  (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants</li> <li>- tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du client au relevé</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	Mois	Déjà mis en œuvre
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio :  <u>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le mois M mais non facturées) / (Nombre de milliers de PCE relevés ou télé-relevés sur le mois M)</u>  (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement)</li> <li>- tous index réels et calculés</li> <li>- une prestation n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	Mois	Déjà mis en œuvre
Taux de publication des relèves JJ (télérelevés journaliers)	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <u>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JJ télérelevés le jour J, dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8ème jour ouvré du mois M+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JJ existants à télérelever)</u>  (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE JJ existants</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de MES non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	Mois	Déjà mis en œuvre

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de publication des relèves JM et MM	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i><u>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JM et MM le jour J, dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8ème jour ouvré du mois M+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JM et MM existants à relever)</u></i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE JM et MM existants</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de MES non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	Mois	1 <sup>er</sup> juillet 2013
Taux de publication des relèves 6M	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i><u>((Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE 6M le jour J, dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8ème jour ouvré du mois M+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE 6M existants à relever)</u></i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de MES non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	Mois	1 <sup>er</sup> juillet 2013

## D. Tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GEG

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GEG, autres que ceux concédés en application des dispositions de l'article L.432-6 du code de l'énergie, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de GEG.

Le tarif défini ci-dessous est conçu pour s'appliquer pour une durée d'environ quatre ans à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, avec un ajustement mécanique au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

### 1. Tarif péréqué de GEG applicable du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014

#### Options tarifaires principales :

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de GEG, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	39,60	31,44	
T2	153,60	9,26	
T3	871,56	6,50	
T4	17 589,24	0,89	226,44

#### Option « tarif de proximité » (TP) :

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	29 342,52	81,72	53,52

Un coefficient multiplicateur est appliqué au terme annuel à la distance. Il est égal à :

- 1 si la densité de population de la commune est inférieure à 400 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants par km<sup>2</sup> et 4 000 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants par km<sup>2</sup>.

#### Clients sans compteur individuel :

Pour les clients finals ne disposant pas de compteur individuel, le tarif applicable est un forfait annuel de 60,36 €.

### 2. Tarif péréqué de GEG applicable à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014

La grille tarifaire de GEG est ajustée mécaniquement au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année A, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin de l'année A, du pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac

tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière<sup>16</sup>.

X est le facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire égal à - 2,86 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année au *Journal officiel de la République française* et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie.

## 2.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"><li>le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ;</li><li>l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif, corrigée de l'inflation réelle constatée à partir de l'année 2014.</li></ul>
Revenus perçus sur les termes tarifaires proportionnels aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"><li>le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ;</li><li>le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.</li></ul>
Revenus perçus sur les prestations catalogue en cas d'une évolution des prix de ces prestations différente de celle résultant des formules d'indexation mentionnées dans le catalogue de prestations	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"><li>le revenu perçu par l'opérateur, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations après évolution ;</li><li>le revenu qu'aurait perçu l'opérateur si les prix n'avaient pas évolué, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations qui auraient été appliqués selon les formules d'indexation mentionnées dans le catalogue des prestations.</li></ul>
Pénalités perçues par GEG pour les dépassements de capacités souscrites pour les clients bénéficiant des options T4 et TP	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières générées par le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Le solde du CRCP calculé pour une année calendaire A est apuré de la manière suivante :

- la partie de ce solde impliquant une évolution de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A+1, inférieure ou égale à 2 % en valeur absolue, est apurée en totalité à cette date. Elle détermine le terme k ;
- le reste du solde est reporté au CRCP calculé pour l'année calendaire A+1, le cas échéant.

<sup>16</sup> La variation annuelle moyenne sur l'année A-1 est égale au taux d'évolution en pourcentage de l'indice moyen annuel, correspondant à la moyenne arithmétique simple des 12 indices mensuels de l'année, soit de janvier à décembre, des prix à la consommation hors tabac pour l'ensemble des ménages France entière (série n°641194), entre les années A-2 et A-1.

L'écart éventuel entre le solde définitif et le solde provisoire du CRCP de l'année 2012 défini dans ce tarif sera intégré au solde du CRCP de l'année 2013.

Pour l'année 2013, le calcul des écarts est effectué avec des seuils définis sur la base des données prévisionnelles du 1<sup>er</sup> semestre 2013 précisées dans l'arrêté tarifaire du 24 juin 2009 et sur celles du 2<sup>nd</sup> semestre 2013 précisées dans la présente délibération tarifaire.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente délibération tarifaire. Ce taux est fixé à 4,2 % par an, nominal, avant impôt et s'applique sur une période de :

- 18 mois pour les écarts constatés sur les années 2013, 2014, 2015 et 2016 ;
- 12 mois pour le solde du CRCP éventuellement reporté d'une année sur l'autre.

A la fin de la période tarifaire, le solde du CRCP constitué des écarts constatés pour l'année 2016 et des montants reportés au titre des années précédentes est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

En complément, les conséquences financières des audits conduits par la CRE seront prises en compte au CRCP.

## 2.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP

Prévisions de charges soumises au mécanisme de CRCP :

En k€ courants	2013	2014	2015	2016
Charges de capital (à corriger de l'inflation réelle constatée à partir de 2014)	3 690	3 794	3 789	3 790

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T1	20 410	19 065	17 807	16 632	15 533
T2	346 016	338 575	331 274	324 111	317 083
T3	168 628	166 920	165 219	163 525	161 839
T4	69 812	69 812	69 812	69 812	69 812

## 2.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
Forfait	161	161	161	161	161
T1	16 337	15 416	14 548	13 728	12 955
T2	25 572	25 279	24 988	24 701	24 417
T3	268	268	268	268	268
T4	3	3	3	3	3
TP	1	1	1	1	1

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T4	588	588	588	588	588
TP	2 160	2 160	2 160	2 160	2 160

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
TP	3	3	3	3	3

#### 2.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>nd</sup> semestre
T1	53 %	47 %
T2	57 %	43 %
T3	58 %	42 %
T4	59 %	41 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1<sup>er</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA-1}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2<sup>nd</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA+1}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

### 3. Mécanisme de suivi des coûts des programmes d'investissement de GEG hors investissements de sécurité et de cartographie

Des indicateurs quantitatifs de suivi de la réalisation des programmes d'investissement de GEG sont mis en place pour suivre et analyser les évolutions des coûts unitaires d'investissement de l'opérateur. Ces indicateurs sont les suivants :

- Nombre de km de réseau total / posé / déposé :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau total / posé / déposé dans l'année en développement	Totalité des investissements de développement
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution. Pour posé et déposé, cela peut-être des réseaux déviés et/ou du développement	Investissements de développement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles (en concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs industriels (VPEi) :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Nombre de VPEi effectuées dans l'année, que celles-ci aient donné lieu ou non à un remplacement du compteur	Totalité des investissements sur compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h, identifiés par leur catégorie d'actifs
<b>Périmètre</b>	Compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h	Compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs domestiques (VPEd) :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Nombre de VPEd effectuées dans l'année, que celles-ci aient donné lieu ou non à un remplacement du compteur	Totalité des investissements sur compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h
<b>Périmètre</b>	Compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h	Compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Déplacement d'ouvrages à la demande de tiers :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Déplacement d'ouvrages à la demande de tiers	Totalité des investissements relatifs à des déplacements et/ou modifications des installations du réseau concédé à la demande exclusive de tiers
<b>Périmètre</b>	Réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles	Totalité des investissements relatifs à des déplacements et/ou modifications des installations du réseau concédé à la demande exclusive de tiers
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

#### **4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de GEG**

##### **4.1. Mécanisme**

Le mécanisme consiste en le suivi sur la période 2013-2016 d'un indicateur : le nombre moyen annuel de points de livraison raccordés au réseau de l'opérateur.

Deux trajectoires prévisionnelles ont été définies pour cet indicateur :

- une trajectoire de référence, identique à celle retenue pour définir le tarif ATRD4 de GEG et correspondant au budget de promotion de l'usage du gaz couvert par le tarif ATRD4 de l'opérateur ;
- une trajectoire de base, présentant les valeurs prévisionnelles de l'indicateur inférieures de 2,5 % aux valeurs de la trajectoire de référence.

Le mécanisme de régulation incitative s'applique aux écarts calculés au 31 décembre 2016 entre le réalisé et la trajectoire de référence de cet indicateur. Si la trajectoire de référence n'est pas atteinte, le mécanisme peut conduire à une pénalité pour GEG, calculée selon les modalités suivantes :

Si la valeur réelle est comprise entre la valeur de référence et la valeur de base	Aucune pénalité
Si la valeur réelle est inférieure ou égale à la valeur de base	Pénalité = 148 k€

Le montant forfaitaire de pénalité pouvant être appliqué à GEG est égal à 1/6<sup>ème</sup> du total de charges relatives à la promotion de l'usage du gaz et à la communication générale couvertes par le tarif ATRD4 de l'opérateur, soit 148 k€ sur l'ensemble de la période tarifaire.

Le montant de cette pénalité éventuelle viendra en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

L'opérateur devra également présenter en milieu et en fin de période tarifaire aux acteurs de marché, dans le cadre du GTG, l'état d'avancement du plan d'actions mis en œuvre dans ce domaine, ainsi que le bilan des actions qui auront été menées.

#### **4.2. Valeurs de référence soumises au mécanisme**

Les trajectoires de référence sont les suivantes :

		2013	2014	2015	2016
Nombre moyen annuel de points de livraison (hors clients au forfait)	Trajectoire de référence	42 181	40 967	39 808	38 701
	Trajectoire de base	41 127	39 943	38 813	37 734

### **5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de GEG**

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour GEG sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par GEG à la CRE et rendus publics sur son site internet Grand Public.

Certains indicateurs particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché sont soumis à un système d'incitation financière.

Les indicateurs de suivi de la qualité de service transmis par GEG à la CRE doivent être certifiés par un organisme extérieur. En outre, le mécanisme de suivi de la qualité de service de GEG pourra être soumis à tout audit que la CRE jugera utile.

Les valeurs des indicateurs sont calculées et remontées à la CRE avec deux décimales.

## 5.1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de GEG donnant lieu à incitation financière

### a) Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD durant le trimestre M-2/M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD : o jusqu'au 31 décembre 2013 : tous rendez-vous signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires ; o à compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2014 : tous rendez-vous non respectés automatiquement identifiés par l'opérateur. - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnités : trimestrielle
<b>Objectif :</b>	100 % des rendez-vous non tenus qui n'ont pas fait l'objet d'une replanification à la demande du client pour une réalisation de la prestation sous 24h : - jusqu'au 31 décembre 2013 : signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires - à compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2014 : automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés
<b>Incitations :</b>	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par GEG en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction de l'option tarifaire du client, pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- déjà mis en œuvre - mise en œuvre au 1 <sup>er</sup> janvier 2014 de la détection automatique par l'opérateur des rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

### b) Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnités : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 95,5 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 2 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 2 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> janvier 2014 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2014

**c) Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M)</u>  (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du client - MHS clôturée : lorsque l'acte technique de la MHS est réalisé - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnités : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 96 % par année calendaire - objectif cible : 98 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 2 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 2 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> janvier 2014 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2014

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

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre M-2/M de PCE 6M) / (Nombre d'index de PCE à relever durant le trimestre M-2/M)</u>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - index gaz uniquement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnités : annuelle
<b>Objectifs :</b>	- objectif de base : 95 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 2 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 2 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> janvier 2014 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2014

**e) Taux de disponibilité du portail Fournisseur :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M-2/M, sur des semaines complètes :  <i>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</i>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	- portail Fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices - causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : hebdomadaire - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle
<b>Objectif :</b>	- objectif de base : 96 % par semaine - objectif cible : 99 % par année
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 500 €, par semaine strictement en dessous de l'objectif de base - bonus : 2 500 €, par année calendaire si le taux est supérieur à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- déjà mis en œuvre

**f) Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <i>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</i>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites déposées sur le portail Fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnités : trimestrielle
<b>Objectif :</b>	100 % des réclamations fournisseurs écrites déposées sur le portail Fournisseur traitées dans les 15 jours calendaires
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- déjà mis en œuvre

**g) Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <i>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M)</i>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail et fax) uniquement</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : trimestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des réclamations de clients finals (courrier, mail, fax) traitées dans les 30 jours calendaires
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

## 5.2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de GEG

### a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</i>  (soit une valeur suivie)	- tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors de MES pour un local dont l'installation est encore en service  - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)  - clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Trimestre	1 <sup>er</sup> juillet 2013
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, de la valeur :  <i>Nombre moyen de jours nécessaires pour réaliser un changement de fournisseur durant le trimestre M-2/M</i>  (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous changements de fournisseurs  - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)  - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	1 <sup>er</sup> juillet 2013
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <i>(Nombre de raccordement réalisés durant le trimestre M-2/M dans le délai convenu) / (Nombre de raccordement réalisés durant le trimestre M-2/M)</i>  (soit une valeur suivie)	- tous raccordements confondus  - tous clients confondus  - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	Trimestre	1 <sup>er</sup> janvier 2014

b) **Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs finals :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio :  <u>(Nombres d'appel pris sur le trimestre M-2/M) / (Nombre d'appels reçus sur le trimestre M-2/M)</u>  (soit deux valeurs suivies : - n° Accueil Raccordement (gaz et électricité) - n° Sécurité Dépannage (gaz))	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous types d'appel pris/reçus (24h/24).</li> <li>- tous types d'interlocuteurs</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- n° Accueil Raccordement multi-énergie (gaz et électricité)</li> </ul>	Trimestre	Déjà mis en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur :  <u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M</u>  (soit huit valeurs suivies : - Total - Qualité de fourniture - Facturation - Interventions - Raccordements et travaux - Accueil et mise en œuvre du contrat - Relève - Autre)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</li> </ul>	Trimestre	Déjà mis en œuvre

c) **Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	<p>Remontée le 1<sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur :</p> <p><u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u></p> <p>(soit huit valeurs suivies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Total</li> <li>- Qualité de fourniture</li> <li>- Facturation</li> <li>- Interventions</li> <li>- Raccordements et travaux</li> <li>- Accueil et mise en œuvre du contrat</li> <li>- Relève</li> <li>- Autre)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites déposées sur le portail Fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> </ul>	Trimestre	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	<p>Remontée le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous fournisseurs (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs), tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	Trimestre	Déjà mis en œuvre

d) **Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <u>Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés le trimestre M-2/M pour cause d'absence du client 2 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever dans le trimestre M-2/M)</u>  (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants</li> <li>- tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du client au relevé</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relevés de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	Trimestre	1 <sup>er</sup> janvier 2014
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <u>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le trimestre M-2/M mais non facturées) / (Nombre de milliers PCE relevés ou télé-relevés durant le trimestre M-2/M)</u>  (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement)</li> <li>- tous index réels et calculés</li> <li>- une prestation de vérification n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> </ul>	Trimestre	1 <sup>er</sup> janvier 2014

## E. Tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de Vialis

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de Vialis, autres que ceux concédés en application des dispositions de l'article L.432-6 du code de l'énergie, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de Vialis.

Le tarif défini ci-dessous est conçu pour s'appliquer pour une durée d'environ quatre ans à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, avec un ajustement mécanique au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

### 1. Tarif péréqué de Vialis applicable du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014

#### Options tarifaires principales :

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de Vialis, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	36,48	29,10	
T2	141,36	8,55	
T3	806,16	6,01	
T4	16 255,68	0,82	212,40

#### Option « tarif de proximité » (TP) :

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	30 958,92	86,28	56,40

Un coefficient multiplicateur est appliqué au terme annuel à la distance. Il est égal à :

- 1 si la densité de population de la commune est inférieure à 400 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants par km<sup>2</sup> et 4 000 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants par km<sup>2</sup>.

### 2. Tarif péréqué de Vialis applicable à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014

La grille tarifaire de Vialis est ajustée mécaniquement au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année A, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin de l'année A, du pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière<sup>17</sup>.

X est le facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire égal à + 0,77 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

<sup>17</sup> La variation annuelle moyenne sur l'année A-1 est égale au taux d'évolution en pourcentage de l'indice moyen annuel, correspondant à la moyenne arithmétique simple des 12 indices mensuels de l'année, soit de janvier à décembre, des prix à la consommation hors tabac pour l'ensemble des ménages France entière (série n°641194), entre les années A-2 et A-1.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année au *Journal officiel de la République française* et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie.

## 2.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ;</li> <li>l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif, corrigée de l'inflation réelle constatée à partir de l'année 2014.</li> </ul>
Revenus perçus sur les termes tarifaires proportionnels aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ;</li> <li>le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.</li> </ul>
Revenus perçus sur les prestations catalogue en cas d'une évolution des prix de ces prestations différente de celle résultant des formules d'indexation mentionnées dans le catalogue de prestations	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le revenu perçu par l'opérateur, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations après évolution ;</li> <li>le revenu qu'aurait perçu l'opérateur si les prix n'avaient pas évolué, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations qui auraient été appliqués selon les formules d'indexation mentionnées dans le catalogue des prestations.</li> </ul>
Pénalités perçues par Vialis pour les dépassements de capacités souscrites pour les clients bénéficiant des options T4 et TP	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières générées par le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Le solde du CRCP calculé pour une année calendaire A est apuré de la manière suivante :

- la partie de ce solde impliquant une évolution de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A+1, inférieure ou égale à 2 % en valeur absolue, est apurée en totalité à cette date. Elle détermine le terme k ;
- le reste du solde est reporté au CRCP calculé pour l'année calendaire A+1, le cas échéant.

L'écart éventuel entre le solde définitif et le solde provisoire du CRCP de l'année 2012 défini dans ce tarif sera intégré au solde du CRCP de l'année 2013.

Pour l'année 2013, le calcul des écarts est effectué avec des seuils définis sur la base des données prévisionnelles du 1<sup>er</sup> semestre 2013 précisées dans l'arrêté tarifaire du 24 juin 2009 et sur celles du 2<sup>nd</sup> semestre 2013 précisées dans la présente délibération tarifaire.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente délibération tarifaire. Ce taux est fixé à 4,2 % par an, nominal,

avant impôt et s'applique sur une période de :

- 18 mois pour les écarts constatés sur les années 2013, 2014, 2015 et 2016 ;
- 12 mois pour le solde du CRCP éventuellement reporté d'une année sur l'autre.

A la fin de la période tarifaire, le solde du CRCP constitué des écarts constatés pour l'année 2016 et des montants reportés au titre des années précédentes est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

En complément, les conséquences financières des audits conduits par la CRE seront prises en compte au CRCP.

## **2.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP**

Prévisions de charges soumises au mécanisme de CRCP :

En k€ courants	2013	2014	2015	2016
Charges de capital (à corriger de l'inflation réelle constatée à partir de 2014)	5 237	5 340	5 501	5 675

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T1	3 651	3 551	3 451	3 351	3 251
T2	462 463	466 963	471 463	475 963	480 463
T3	175 049	176 249	177 449	178 649	179 849
T4	238 177	240 177	240 177	240 177	240 177

## **2.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k**

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T1	5 809	5 709	5 609	5 509	5 409
T2	25 188	25 488	25 788	26 088	26 388
T3	220	223	226	229	232
T4	12	12	12	12	12
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T4	1 275	1 300	1 300	1 300	1 300
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
TP	0	0	0	0	0

## 2.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>nd</sup> semestre
T1	53 %	47 %
T2	57 %	43 %
T3	58 %	42 %
T4	59 %	41 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1<sup>er</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA-1}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2<sup>nd</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA+1}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

## 3. Mécanisme de suivi des coûts des programmes d'investissement de Vialis hors investissements de sécurité et de cartographie

Des indicateurs quantitatifs de suivi de la réalisation des programmes d'investissement de Vialis sont mis en place pour suivre et analyser les évolutions des coûts unitaires d'investissement de l'opérateur. Ces indicateurs sont les suivants :

- Nombre de km de réseau neuf en développement :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau posé dans l'année en développement (raccordement de nouveaux clients)	Totalité des investissements de développement
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution	Investissements de développement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles (en concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de nouveaux postes de livraison (premier établissement ou remplacement) :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Nombre de nouveaux postes de livraison clients installés dans l'année	Investissements sur postes de livraison clients, identifiés par leur catégorie d'actifs
<b>Périmètre</b>	Postes de livraison client	Postes de livraison clients (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs industriels (VPEi) :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Nombre de VPEi effectuées dans l'année, que celles-ci aient donné lieu ou non à un remplacement du compteur	Totalité des investissements sur compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h, identifiés par leur catégorie d'actifs
<b>Périmètre</b>	Compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h	Compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs domestiques (VPEd) :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Nombre de VPEd effectuées dans l'année, que celles-ci aient donné lieu ou non à un remplacement du compteur	Totalité des investissements sur compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h
<b>Périmètre</b>	Compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h	Compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de km de réseaux renouvelés :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau renouvelé dans l'année	Totalité des investissements de renouvellement
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution	Investissements de renouvellement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de plans de récolement géoréférencés dans l'année :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Nombre de plans de récolement géoréférencés dans l'année (nouveaux plans et plans existants, déjà numérisés ou non)	Investissements de géoréférencement
<b>Périmètre</b>	Géoréférencement des plans	Géoréférencement des plans (évolution du système d'information associé exclue) (immobilisations incorporelles - hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

#### **4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de Vialis**

##### **4.1. Mécanisme**

Le mécanisme consiste en le suivi sur la période 2013-2016 d'un indicateur : le nombre moyen annuel de points de livraison raccordés au réseau de l'opérateur.

Deux trajectoires prévisionnelles ont été définies pour cet indicateur :

- une trajectoire de référence, identique à celle retenue pour définir le tarif ATRD4 de Vialis et correspondant au budget de promotion de l'usage du gaz couvert par le tarif ATRD4 de l'opérateur ;

- une trajectoire de base, présentant les valeurs prévisionnelles de l'indicateur inférieures de 2,5 % aux valeurs de la trajectoire de référence.

Le mécanisme de régulation incitative s'applique aux écarts calculés au 31 décembre 2016 entre le réalisé et la trajectoire de référence de cet indicateur. Si la trajectoire de référence n'est pas atteinte, le mécanisme peut conduire à une pénalité pour Vialis, calculée selon les modalités suivantes :

Si la valeur réelle est comprise entre la valeur de référence et la valeur de base	Aucune pénalité
Si la valeur réelle est inférieure ou égale à la valeur de base	Pénalité = 82 k€

Le montant forfaitaire de pénalité pouvant être appliqué à Vialis est égal à 1/6<sup>ème</sup> du total de charges relatives à la promotion de l'usage du gaz et à la communication générale couvertes par le tarif ATRD4 de l'opérateur, soit 82 k€ sur l'ensemble de la période tarifaire.

Le montant de cette pénalité éventuelle viendra en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

L'opérateur devra également présenter en milieu et en fin de période tarifaire aux acteurs de marché, dans le cadre du GTG, l'état d'avancement du plan d'actions mis en œuvre dans ce domaine, ainsi que le bilan des actions qui auront été menées.

#### 4.2. Valeurs de référence soumises au mécanisme

Les trajectoires de référence sont les suivantes :

		2013	2014	2015	2016
Nombre moyen annuel de points de livraison	Trajectoire de référence	31 229	31 432	31 635	31 838
	Trajectoire de base	30 448	30 646	30 844	31 042

### 5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Vialis

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour Vialis sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par Vialis à la CRE et rendus publics sur son site internet Grand Public.

Certains indicateurs particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché sont soumis à un système d'incitation financière.

Les indicateurs de suivi de la qualité de service transmis par Vialis à la CRE doivent être certifiés par un organisme extérieur. En outre, le mécanisme de suivi de la qualité de service de Vialis pourra être soumis à tout audit que la CRE jugera utile.

Les valeurs des indicateurs sont calculées et remontées à la CRE avec deux décimales.

## 5.1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de Vialis donnant lieu à incitation financière

### a) Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD : o jusqu'au 30 juin 2014 : tous rendez-vous signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires o à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2014 : tous rendez-vous non respectés automatiquement identifiés par l'opérateur - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnisations : trimestrielle
<b>Objectif :</b>	100 % des rendez-vous non tenus : - jusqu'au 30 juin 2014 : signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires - à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2014 : automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés
<b>Incitations :</b>	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Vialis en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction de l'option tarifaire du client, pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- déjà mis en œuvre - mise en œuvre au 1 <sup>er</sup> juillet 2014 de la détection automatique par l'opérateur des rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

### b) Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnisations : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 95,5 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 2 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 2 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> juillet 2013 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2014

**c) Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M)</u>  (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du client - MHS clôturée : lorsque l'acte technique de la MHS est réalisé - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnités : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 96, % par année calendaire - objectif cible : 98 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 2 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 2 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> juillet 2013 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2014

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

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre M-2/M de PCE<sup>11</sup> 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</u>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M - index gaz uniquement - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnités : annuelle
<b>Objectifs :</b>	- objectif de base : 95 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 2 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 2 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> janvier 2014 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2014

<sup>11</sup> PCE : point de comptage et d'estimation  
92/154

e) **Taux de disponibilité du portail Fournisseur :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M-2/M, sur des semaines complètes : <u><math display="block">\frac{\text{(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine)}}{\text{(Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)}}</math></u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- portail Fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices</li> <li>- heures d'ouverture : heures correspondant aux horaires d'ouverture de Vialis</li> <li>- causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 98 % par semaine</li> <li>- objectif cible : 99,5 % par année</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 500 €, par semaine strictement en dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 2 500 €, par année calendaire si le taux est supérieur à l'objectif cible</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

f) **Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 8 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u><math display="block">\frac{\text{(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 8 jours calendaires durant le trimestre M-2/M)}}{\text{(Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M)}}</math></u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnités : trimestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des réclamations fournisseurs écrites (courrier, mail) traitées dans les 8 jours calendaires
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 8 jours calendaires et signalée par les fournisseurs</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

**g) Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 8 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 8 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : trimestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des réclamations de clients finals (courrier, mail) traitées dans les 8 jours calendaires
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 8 jours calendaires et signalée</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

## 5.2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de Vialis

### a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais convenus	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans les délais convenus entre les fournisseurs et le GRD) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, de la valeur : <u>Nombre moyen de jours nécessaires pour réaliser un changement de fournisseur durant le trimestre M-2/M</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	1 <sup>er</sup> juillet 2013
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M dans le délai convenu) / (Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)	- tous raccordements confondus - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	Trimestre	1 <sup>er</sup> juillet 2013

b) **Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs finals :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : <i>(Nombres d'appel pris sur le trimestre M-2/M) / (Nombre d'appels reçus sur le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - n° Accueil (toutes activités) - n° Sécurité Dépannage (gaz))	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel.</li> <li>- tous types d'interlocuteurs</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- n° Accueil multi-activité</li> </ul>	Trimestre	Déjà mis en œuvre (n° Accueil)  1 <sup>er</sup> juillet 2013 (tous numéros)
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <i>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M</i> (soit trois valeurs suivies : - Total - Livraison - Raccordement)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</li> </ul>	Trimestre	Déjà mis en œuvre

c) **Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit six valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> </ul>	Trimestre	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 8 jours calendaires	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 8 jours calendaires clôturées durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 8 jours calendaires clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous fournisseurs (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs), tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	Trimestre	Déjà mis en œuvre

d) **Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés durant le trimestre M-2/M pour cause d'absence du client 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants</li> <li>- tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du client au relevé</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	Trimestre	1 <sup>er</sup> janvier 2014
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le trimestre M-2/M mais non facturées) / (Nombre de milliers PCE relevés ou télé-relevés durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement)</li> <li>- tous index réels et calculés</li> <li>- une prestation de vérification n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> </ul>	Trimestre	1 <sup>er</sup> janvier 2014

## F. Tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de Gédia

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de Gédia, autres que ceux concédés en application des dispositions de l'article L.432-6 du code de l'énergie, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de Gédia.

Le tarif défini ci-dessous est conçu pour s'appliquer pour une durée d'environ quatre ans à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, avec un ajustement mécanique au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

### 1. Tarif péréqué de Gédia applicable du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014

#### Options tarifaires principales :

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de Gédia, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	42,72	33,65	
T2	163,92	9,92	
T3	932,52	6,95	
T4	18 749,88	0,99	244,80

#### Option « tarif de proximité » (TP) :

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	29 656,56	82,68	54,00

Un coefficient multiplicateur est appliqué au terme annuel à la distance. Il est égal à :

- 1 si la densité de population de la commune est inférieure à 400 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants par km<sup>2</sup> et 4 000 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants par km<sup>2</sup>.

### 2. Tarif péréqué de Gédia applicable à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014

La grille tarifaire de Gédia est ajustée mécaniquement au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année A, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin de l'année A, du pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière<sup>18</sup>.

X est le facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire égal à - 0,21 %.

<sup>18</sup> La variation annuelle moyenne sur l'année A-1 est égale au taux d'évolution en pourcentage de l'indice moyen annuel, correspondant à la moyenne arithmétique simple des 12 indices mensuels de l'année, soit de janvier à décembre, des prix à la consommation hors tabac pour l'ensemble des ménages France entière (série n°641194), entre les années A-2 et A-1.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année au *Journal officiel de la République française* et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie.

## 2.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ;</li> <li>l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif, corrigée de l'inflation réelle constatée à partir de l'année 2014.</li> </ul>
Revenus perçus sur les termes tarifaires proportionnels aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ;</li> <li>le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.</li> </ul>
Revenus perçus sur les prestations catalogue en cas d'une évolution des prix de ces prestations différente de celle résultant des formules d'indexation mentionnées dans le catalogue de prestations	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le revenu perçu par l'opérateur, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations après évolution ;</li> <li>le revenu qu'aurait perçu l'opérateur si les prix n'avaient pas évolué, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations qui auraient été appliqués selon les formules d'indexation mentionnées dans le catalogue des prestations.</li> </ul>
Pénalités perçues par Gédia pour les dépassements de capacités souscrites pour les clients bénéficiant des options T4 et TP	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières générées par le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Le solde du CRCP calculé pour une année calendaire A est apuré de la manière suivante :

- la partie de ce solde impliquant une évolution de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A+1, inférieure ou égale à 2 % en valeur absolue, est apurée en totalité à cette date. Elle détermine le terme k ;
- le reste du solde est reporté au CRCP calculé pour l'année calendaire A+1, le cas échéant.

L'écart éventuel entre le solde définitif et le solde provisoire du CRCP de l'année 2012 défini dans ce tarif sera intégré au solde du CRCP de l'année 2013.

Pour l'année 2013, le calcul des écarts est effectué avec des seuils définis sur la base des données prévisionnelles du 1<sup>er</sup> semestre 2013 précisées dans l'arrêté tarifaire du 24 juin 2009 et sur celles du 2<sup>nd</sup> semestre 2013 précisées dans la présente délibération tarifaire.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans

risque retenu dans le cadre de la présente délibération tarifaire. Ce taux est fixé à 4,2 % par an, nominal, avant impôt et s'applique sur une période de :

- 18 mois pour les écarts constatés sur les années 2013, 2014, 2015 et 2016 ;
- 12 mois pour le solde du CRCP éventuellement reporté d'une année sur l'autre.

A la fin de la période tarifaire, le solde du CRCP constitué des écarts constatés pour l'année 2016 et des montants reportés au titre des années précédentes est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

En complément, les conséquences financières des audits conduits par la CRE seront prises en compte au CRCP.

## **2.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP**

Prévisions de charges soumises au mécanisme de CRCP :

En k€ courants	2013	2014	2015	2016
Charges de capital (à corriger de l'inflation réelle constatée à partir de 2014)	2 701	2 740	2 767	2 777

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T1	4 464	4 464	4 464	4 464	4 464
T2	200 860	199 856	198 856	197 862	196 873
T3	134 412	134 385	134 359	134 332	134 305
T4	73 770	73 733	73 696	73 659	73 622

## **2.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k**

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T1	2 839	2 782	2 727	2 672	2 619
T2	10 214	10 265	10 317	10 368	10 420
T3	125	124	123	122	121
T4	6	6	6	6	6
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T4	304	304	304	304	304
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
TP	0	0	0	0	0

## **2.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles**

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>nd</sup> semestre
T1	53 %	47 %
T2	57 %	43 %
T3	58 %	42 %
T4	59 %	41 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1<sup>er</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((nombreclientmoyen_{annéeA-1} + nombreclientmoyen_{annéeA}) / 2 + nombreclientmoyen_{annéeA})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2<sup>nd</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((nombreclientmoyen_{annéeA} + nombreclientmoyen_{annéeA+1}) / 2 + nombreclientmoyen_{annéeA})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

### 3. Mécanisme de suivi des coûts des programmes d'investissement de Gédia hors investissements de sécurité et de cartographie

Des indicateurs quantitatifs de suivi de la réalisation des programmes d'investissement de Gédia sont mis en place pour suivre et analyser les évolutions des coûts unitaires d'investissement de l'opérateur. Ces indicateurs sont les suivants :

- Nombre de km de réseau neuf en développement :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau posé dans l'année en développement (raccordement de nouveaux clients)	Totalité des investissements de développement
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution	Investissements de développement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles (en concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de nouveaux postes de livraison (premier établissement ou remplacement) :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Nombre de nouveaux postes de livraison clients installés dans l'année	Investissements sur postes de livraison clients, identifiés par leur catégorie d'actifs
<b>Périmètre</b>	Postes de livraison client	Postes de livraison clients (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs industriels (VPEi) :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Nombre de VPEi effectuées dans l'année, que celles-ci aient donné lieu ou non à un remplacement du compteur	Totalité des investissements sur compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h, identifiés par leur catégorie d'actifs
<b>Périmètre</b>	Compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h	Compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs domestiques (VPEd) :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Nombre de VPEd effectuées dans l'année, que celles-ci aient donné lieu ou non à un remplacement du compteur	Totalité des investissements sur compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h
<b>Périmètre</b>	Compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h	Compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de km de réseaux renouvelés :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau renouvelé dans l'année	Totalité des investissements de renouvellement
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution	Investissements de renouvellement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de plans géoréférencés dans l'année :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Nombre de plans géoréférencés dans l'année (nouveaux plans et plans existants, déjà numérisés ou non)	Investissements de géoréférencement
<b>Périmètre</b>	Géoréférencement des plans	Géoréférencement des plans (évolution du système d'information associé exclue) (immobilisations incorporelles - hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de branchements neufs en densification :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Nombre de branchements neufs en densification mais sans extension	Totalité des investissements de branchement en densification
<b>Périmètre</b>	Branchements neufs en densification	Branchements neufs en densification (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

#### 4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de Gédia

##### 4.1. Mécanisme

Le mécanisme consiste en le suivi sur la période 2013-2016 d'un indicateur : le nombre moyen annuel de points de livraison raccordés au réseau de l'opérateur.

Deux trajectoires prévisionnelles ont été définies pour cet indicateur :

- une trajectoire de référence, identique à celle retenue pour définir le tarif ATRD4 de Gédia et correspondant au budget de promotion de l'usage du gaz couvert par le tarif ATRD4 de l'opérateur ;
- une trajectoire de base, présentant les valeurs prévisionnelles de l'indicateur inférieures de 2,5 % aux valeurs de la trajectoire de référence.

Le mécanisme de régulation incitative s'applique aux écarts calculés au 31 décembre 2016 entre le réalisé et la trajectoire de référence de cet indicateur. Si la trajectoire de référence n'est pas atteinte, le mécanisme peut conduire à une pénalité pour Gédia, calculée selon les modalités suivantes :

Si la valeur réelle est comprise entre la valeur de référence et la valeur de base	Aucune pénalité
Si la valeur réelle est inférieure ou égale à la valeur de base	Pénalité = 34 k€

Le montant forfaitaire de pénalité pouvant être appliqué à Gédia est égal à 1/6<sup>ème</sup> du total de charges relatives à la promotion de l'usage du gaz et à la communication générale couvertes par le tarif ATRD4 de l'opérateur, soit 34 k€ sur l'ensemble de la période tarifaire.

Le montant de cette pénalité éventuelle viendra en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

L'opérateur devra également présenter en milieu et en fin de période tarifaire aux acteurs de marché, dans le cadre du GTG, l'état d'avancement du plan d'actions mis en œuvre dans ce domaine, ainsi que le bilan des actions qui auront été menées.

##### 4.2. Valeurs de référence soumises au mécanisme

Les trajectoires de référence sont les suivantes :

		2013	2014	2015	2016
Nombre moyen annuel de points de livraison	Trajectoire de référence	13 185	13 178	13 172	13 168
	Trajectoire de base	12 855	12 848	12 843	12 839

#### 5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Gédia

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour Gédia sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par Gédia à la CRE et rendus publics sur son site internet Grand Public.

Certains indicateurs particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché sont soumis à un système d'incitation financière.

Les indicateurs de suivi de la qualité de service transmis par Gédia à la CRE doivent être certifiés par un organisme extérieur. En outre, le mécanisme de suivi de la qualité de service de Gédia pourra être soumis à tout audit que la CRE jugera utile.

Les valeurs des indicateurs sont calculées et remontées à la CRE avec deux décimales.

## 5.1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de Gédia donnant lieu à incitation financière

### a) Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le semestre M-5/M</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</li> <li>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD : <ul style="list-style-type: none"> <li>o jusqu'au 30 juin 2015 : tous rendez-vous signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires par mail ou par téléphone</li> <li>o à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2015 : tous rendez-vous non respectés automatiquement identifiés par l'opérateur (aucun besoin de signalement par les fournisseurs)</li> </ul> </li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnités : semestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<p>100 % des rendez-vous non tenus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- jusqu'au 30 juin 2015 : signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires</li> <li>- à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2015 : automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Gédia en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu</li> <li>- versement : direct aux fournisseurs</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> <li>- mise en œuvre au 1<sup>er</sup> juillet 2015 de la détection automatique par l'opérateur des rendez-vous planifiés non respectés par le GRD</li> </ul>

### b) Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le semestre M-5/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit trois valeurs suivies : <ul style="list-style-type: none"> <li>- tous clients confondus</li> <li>- clients T1/T2</li> <li>- clients T3/T4/TP)</li> </ul>
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnités : annuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<p>Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 95,5 % par année calendaire</li> <li>- objectif cible : 97 % par année calendaire</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mise en œuvre du suivi : 1<sup>er</sup> janvier 2013</li> <li>- mise en œuvre des incitations : 1<sup>er</sup> juillet 2014</li> </ul>

**c) Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le semestre M-5/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le semestre M-5/M)</u>  (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du client - MHS clôturée : lorsque l'acte technique de la MHS est réalisé - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des indemnités : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 96 % par année calendaire - objectif cible : 98 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> janvier 2013 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2014

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

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés sur le semestre M-5/M de PCE<sup>11</sup> 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le semestre M-5/M)</u>  (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M - index gaz uniquement - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des indemnités : annuelle
<b>Objectifs :</b>	- objectif de base : 95 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- suivi : 1 <sup>er</sup> juillet 2013 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2014

<sup>11</sup> PCE : point de comptage et d'estimation  
106/154

e) **Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : semestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des réclamations fournisseurs écrites (courrier, mail) traitées dans les 15 jours calendaires
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

f) **Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 15 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 15 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : semestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des réclamations de clients finals (courrier, mail) traitées dans les 15 jours calendaires
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

## 5.2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de Gédia

### a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le semestre M-5/M dans les délais demandés) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le semestre M-5/M)</u>  (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Semestre	1 <sup>er</sup> janvier 2013
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, de la valeur : <u>Nombre moyen de jours nécessaires pour réaliser un changement de fournisseur durant le semestre M-5/M</u>  (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Semestre	1 <sup>er</sup> juillet 2013
Taux de raccordements réalisés dans un délai de 2 mois	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de branchements réalisés durant le semestre M-5/M dans un délai de 2 mois) / (Nombre de branchements réalisés durant le semestre M-5/M)</u>  (soit une valeur suivie)	- tous raccordements confondus - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	Semestre	1 <sup>er</sup> juillet 2013

b) **Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs finals :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : <i>(Nombres d'appel pris sur le semestre M-5/M) / (Nombre d'appels reçus sur le semestre M-5/M)</i> (soit une valeur suivie : - n° Accueil)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel.</li> <li>- tous types d'interlocuteurs</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- n° Accueil multi-énergie (gaz et électricité)</li> </ul>	Semestre	Déjà mis en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <i>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le semestre M-5/M</i> (soit sept valeurs suivies) - Total - Accueil - Qualité de fourniture - Qualité des prestations - Données de comptage - Délais d'intervention - Autre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</li> </ul>	Semestre	Déjà mis en œuvre

c) **Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées semestre M-5/M</u> (soit sept valeurs suivies) - Total - Accueil - Qualité de fourniture - Qualité des prestations - Données de comptage - Délais d'intervention - Autre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> </ul>	Semestre	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous fournisseurs (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs), tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	Semestre	Déjà mis en œuvre

d) **Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés dans le semestre M-5/M pour cause d'absence du client 2 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants</li> <li>- tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du client au relevé</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	Semestre	Déjà mis en œuvre
Taux d'interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'intervention physique pour vérification de données de comptage suite à relève durant le semestre M-5/M) / (Nombre de PCE relevés ou télé-relevés sur le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève</li> <li>- tous index gaz</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> </ul>	Semestre	1 <sup>er</sup> juillet 2013

**G. Tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de Caléo**

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de Caléo, autres que ceux concédés en application des dispositions de l'article L.432-6 du code de l'énergie, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de Caléo.

Le tarif défini ci-dessous est conçu pour s'appliquer pour une durée d'environ quatre ans à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, avec un ajustement mécanique au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

## 1. Tarif péréqué de Caléo applicable du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014

### Options tarifaires principales :

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de Caléo, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	34,08	27,07	
T2	132,60	8,04	
T3	755,52	5,63	
T4	15 262,68	0,76	198,36

### Option « tarif de proximité » (TP) :

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	31 701,12	88,32	57,72

Un coefficient multiplicateur est appliqué au terme annuel à la distance. Il est égal à :

- 1 si la densité de population de la commune est inférieure à 400 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants par km<sup>2</sup> et 4 000 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants par km<sup>2</sup>.

## 2. Tarif péréqué de Caléo applicable à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014

La grille tarifaire de Caléo est ajustée mécaniquement au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année A, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin de l'année A, du pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière<sup>19</sup>.

X est le facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire égal à + 0,36 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année au *Journal officiel de la République française* et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie.

### 2.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de

<sup>19</sup> La variation annuelle moyenne sur l'année A-1 est égale au taux d'évolution en pourcentage de l'indice moyen annuel, correspondant à la moyenne arithmétique simple des 12 indices mensuels de l'année, soit de janvier à décembre, des prix à la consommation hors tabac pour l'ensemble des ménages France entière (série n°641194), entre les années A-2 et A-1  
112/154

cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ;</li> <li>l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif, corrigée de l'inflation réelle constatée à partir de l'année 2014.</li> </ul>
Revenus perçus sur les termes tarifaires proportionnels aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ;</li> <li>le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.</li> </ul>
Revenus perçus sur les prestations catalogue en cas d'une évolution des prix de ces prestations différente de celle résultant des formules d'indexation mentionnées dans le catalogue de prestations	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le revenu perçu par l'opérateur, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations après évolution ;</li> <li>le revenu qu'aurait perçu l'opérateur si les prix n'avaient pas évolué, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations qui auraient été appliqués selon les formules d'indexation mentionnées dans le catalogue des prestations.</li> </ul>
Pénalités perçues par Caléo pour les dépassements de capacités souscrites pour les clients bénéficiant des options T4 et TP	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières générées par le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Le solde du CRCP calculé pour une année calendaire A est apuré de la manière suivante :

- la partie de ce solde impliquant une évolution de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A+1, inférieure ou égale à 2 % en valeur absolue, est apurée en totalité à cette date. Elle détermine le terme k ;
- le reste du solde est reporté au CRCP calculé pour l'année calendaire A+1, le cas échéant.

L'écart éventuel entre le solde définitif et le solde provisoire du CRCP de l'année 2012 défini dans ce tarif sera intégré au solde du CRCP de l'année 2013.

Pour l'année 2013, le calcul des écarts est effectué avec des seuils définis sur la base des données prévisionnelles du 1<sup>er</sup> semestre 2013 précisées dans l'arrêté tarifaire du 24 juin 2009 et sur celles du 2<sup>nd</sup> semestre 2013 précisées dans la présente délibération tarifaire.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente délibération tarifaire. Ce taux est fixé à 4,2 % par an, nominal, avant impôt et s'applique sur une période de :

- 18 mois pour les écarts constatés sur les années 2013, 2014, 2015 et 2016 ;
- 12 mois pour le solde du CRCP éventuellement reporté d'une année sur l'autre.

A la fin de la période tarifaire, le solde du CRCP constitué des écarts constatés pour l'année 2016 et des montants reportés au titre des années précédentes est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

En complément, les conséquences financières des audits conduits par la CRE seront prises en compte au CRCP.

## 2.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP

Prévisions de charges soumises au mécanisme de CRCP :

En k€ courants	2013	2014	2015	2016
Charges de capital (à corriger de l'inflation réelle constatée à partir de 2014)	1 817	1 864	1 905	1 929

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T1	3 744	3 756	3 655	3 553	3 451
T2	162 706	163 667	159 689	155 654	151 561
T3	138 704	144 221	145 246	145 939	146 302
T4	34 000	34 000	34 000	34 000	34 000

## 2.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T1	3 095	3 105	3 115	3 125	3 135
T2	8 465	8 515	8 565	8 615	8 665
T3	176	183	190	197	204
T4	1	1	1	1	1
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T4	160	160	160	160	160
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
TP	0	0	0	0	0

## 2.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>nd</sup> semestre
T1	53 %	47 %
T2	57 %	43 %
T3	58 %	42 %
T4	59 %	41 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1<sup>er</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA-1}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2<sup>nd</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA+1}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

### 3. Mécanisme de suivi des coûts des programmes d'investissement de Caléo hors investissements de sécurité et de cartographie

Des indicateurs quantitatifs de suivi de la réalisation des programmes d'investissement de Caléo sont mis en place pour suivre et analyser les évolutions des coûts unitaires d'investissement de l'opérateur. Ces indicateurs sont les suivants :

- Nombre de km de réseau neuf en développement :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau posé dans l'année en développement (raccordement de nouveaux clients)	Totalité des investissements de développement
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution	Investissements de développement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles (en concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de nouveaux postes de livraison (premier établissement ou remplacement) :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Nombre de nouveaux postes de livraison clients installés dans l'année	Investissements sur postes de livraison clients, identifiés par leur catégorie d'actifs
<b>Périmètre</b>	Postes de livraison client	Postes de livraison clients (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs industriels (VPEi) :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Nombre de VPEi effectuées dans l'année, que celles-ci aient donné lieu ou non à un remplacement du compteur	Totalité des investissements sur compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h, identifiés par leur catégorie d'actifs
<b>Périmètre</b>	Compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h	Compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs domestiques (VPEd) :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Nombre de VPEd effectuées dans l'année, que celles-ci aient donné lieu ou non à un remplacement du compteur	Totalité des investissements sur compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h
<b>Périmètre</b>	Compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h	Compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de km de réseaux renouvelés :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau renouvelé dans l'année	Totalité des investissements de renouvellement
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution	Investissements de renouvellement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de km de réseaux posés en allongement de restructuration / renforcement :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau posé dans l'année en allongement hors développement	Investissements de premier établissement hors développement et hors dispositifs de sécurité installés sur les ouvrages principaux
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution	Investissements de premier établissement hors développement sur réseau / ouvrages sur réseau (en concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Déplacement d'ouvrages à la demande de tiers :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Déplacement d'ouvrages à la demande de tiers	Totalité des investissements relatifs à des déplacements et/ou modifications des installations du réseau concédé à la demande exclusive de tiers
<b>Périmètre</b>	Réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles	Totalité des investissements relatifs à des déplacements et/ou modifications des installations du réseau concédé à la demande exclusive de tiers
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

#### 4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de Caléo

##### 4.1. Mécanisme

Le mécanisme consiste en le suivi sur la période 2013-2016 d'un indicateur : le nombre moyen annuel de points de livraison raccordés au réseau de l'opérateur.

Deux trajectoires prévisionnelles ont été définies pour cet indicateur :

- une trajectoire de référence, identique à celle retenue pour définir le tarif ATRD4 de Caléo et correspondant au budget de promotion de l'usage du gaz couvert par le tarif ATRD4 de l'opérateur ;
- une trajectoire de base, présentant les valeurs prévisionnelles de l'indicateur inférieures de 2,5 % aux valeurs de la trajectoire de référence.

Le mécanisme de régulation incitative s'applique aux écarts calculés au 31 décembre 2016 entre le réalisé et la trajectoire de référence de cet indicateur. Si la trajectoire de référence n'est pas atteinte, le mécanisme peut conduire à une pénalité pour Caléo, calculée selon les modalités suivantes :

Si la valeur réelle est comprise entre la valeur de référence et la valeur de base	Aucune pénalité
Si la valeur réelle est inférieure ou égale à la valeur de base	Pénalité = 36 k€

Le montant forfaitaire de pénalité pouvant être appliqué à Caléo est égal à 1/6<sup>ème</sup> du total de charges relatives à la promotion de l'usage du gaz et à la communication générale couvertes par le tarif ATRD4 de l'opérateur, soit 36 k€ sur l'ensemble de la période tarifaire.

Le montant de cette pénalité éventuelle viendra en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

L'opérateur devra également présenter en milieu et en fin de période tarifaire aux acteurs de marché, dans le cadre du GTG, l'état d'avancement du plan d'actions mis en œuvre dans ce domaine, ainsi que le bilan des actions qui auront été menées.

##### 4.2. Valeurs de référence soumises au mécanisme

Les trajectoires de référence sont les suivantes :

		2013	2014	2015	2016
Nombre moyen annuel de points de livraison	Trajectoire de référence	11 737	11 804	11 871	11 938
	Trajectoire de base	11 444	11 509	11 574	11 640

#### 5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Caléo

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour Caléo sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par Caléo à la CRE et rendus publics sur son site internet Grand Public.

Certains indicateurs particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché sont soumis à un système d'incitation financière.

Les indicateurs de suivi de la qualité de service transmis par Caléo à la CRE doivent être certifiés par un organisme extérieur. En outre, le mécanisme de suivi de la qualité de service de Caléo pourra être soumis à tout audit que la CRE jugera utile.

Les valeurs des indicateurs sont calculées et remontées à la CRE avec deux décimales.

## 5.1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de Caléo donnant lieu à incitation financière

### a) Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le semestre M-5/M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</li> <li>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD : <ul style="list-style-type: none"> <li>o jusqu'au 30 juin 2013 : tous rendez-vous signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires</li> <li>o à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013 : tous rendez-vous non respectés automatiquement identifiés par l'opérateur (aucun besoin de signalement par les fournisseurs)</li> </ul> </li> <li>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnités : semestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Caléo en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction du débit du compteur du client, pour chaque rendez-vous non tenu</li> <li>- versement : direct aux fournisseurs</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> <li>- mise en œuvre au 1<sup>er</sup> juillet 2013 de la détection automatique par l'opérateur des rendez-vous planifiés non respectés par le GRD</li> </ul>

**b) Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <i>(Nombre de MES clôturées durant le semestre M-5/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le semestre M-5/M)</i>  (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des indemnisations : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 95,5 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> juillet 2013 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2014

**c) Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <i>(Nombre de MHS clôturées durant le semestre M-5/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le semestre M-5/M)</i>  (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du client - MHS clôturée : lorsque l'acte technique de la MHS est réalisé - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des indemnisations : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 96 % par année calendaire - objectif cible : 98 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> juillet 2013 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2014

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

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés sur le semestre M-5/M de PCE<sup>11</sup> 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M</li> <li>- tous clients confondus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnités : annuelle</li> </ul>
<b>Objectifs :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 95 % par année calendaire</li> <li>- objectif cible : 97% par année calendaire</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi : 1<sup>er</sup> juillet 2013</li> <li>- mise en œuvre des incitations : 1<sup>er</sup> juillet 2014</li> </ul>

e) **Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax et portail Fournisseur) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnités : semestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des réclamations fournisseurs écrites déposées sur le portail Fournisseur traitées dans les 30 jours
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

<sup>11</sup> PCE : point de comptage et d'estimation  
120/154

f) **Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : semestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des réclamations de clients finals écrites (courrier, mail, fax) traitées dans les 30 jours
<b>Incidations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- déjà mis en œuvre

**5.2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de Caléo**

a) **Indicateurs relatifs aux devis et interventions :**

<b>Libellé de l'indicateur</b>	<b>Calcul de l'indicateur</b>	<b>Périmètre de l'indicateur</b>	<b>Fréquence de remontée à la CRE et de publication</b>	<b>Date de mise en œuvre</b>
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le semestre M-5/M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le semestre M-5/M)</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> </ul>	Semestre	Déjà mis en œuvre

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, de la valeur :  <u>Nombre moyen de jours nécessaires pour réaliser un changement de fournisseur durant le semestre M-5/M</u>  (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Semestre	1 <sup>er</sup> juillet 2013
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <u>(Nombre de branchements réalisés durant le semestre M-5/M dans le délai convenu) / (Nombre de branchements réalisés durant le semestre M-5/M)</u>  (soit une valeur suivie)	- tous raccordements confondus - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	Semestre	1 <sup>er</sup> janvier 2014

b) **Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs finals :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur :  <u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le semestre M-5/M</u>  (soit cinq valeurs suivies : - Total - Livraison - Production des services liés à la livraison - Raccordement individuel Gaz - Raccordement du marché d'affaires Gaz)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Semestre	Déjà mis en œuvre

c) **Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M</u> (soit six valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax et portail Fournisseur) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> </ul>	Semestre	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous fournisseurs (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs), tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	Semestre	Déjà mis en œuvre

d) **Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <i><u>(Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés durant le semestre M-5/M pour cause d'absence du client 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le semestre M-5/M)</u></i>  (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants</li> <li>- tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du client au relevé</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relevés de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	Semestre	Déjà mis en œuvre
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index réel	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <i><u>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le semestre M-5/M mais non facturées) / (Nombre de PCE relevés ou télé-relevés sur le semestre M-5/M)</u></i>  (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement)</li> <li>- tous index réels (les contestations d'index calculés ne sont pas prises en compte)</li> <li>- une prestation n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> </ul>	Semestre	Déjà mis en œuvre

## H. Tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de Gaz de Barr

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de Gaz de Barr, autres que ceux concédés en application des dispositions de l'article L.432-6 du code de l'énergie, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de Gaz de Barr.

Le tarif défini ci-dessous est conçu pour s'appliquer pour une durée d'environ quatre ans à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, avec un ajustement mécanique au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

### 1. Tarif péréqué de Gaz de Barr applicable du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014

#### Options tarifaires principales :

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de Gaz de Barr, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	40,20	32,10	
T2	155,64	9,43	
T3	886,92	6,62	
T4	17 912,76	0,94	232,80

#### Option « tarif de proximité » (TP) :

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	29 290,68	81,48	53,28

Un coefficient multiplicateur est appliqué au terme annuel à la distance. Il est égal à :

- 1 si la densité de population de la commune est inférieure à 400 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants par km<sup>2</sup> et 4 000 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants par km<sup>2</sup>.

### 2. Tarif péréqué de Gaz de Barr applicable à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014

La grille tarifaire de Gaz de Barr est ajustée mécaniquement au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année A, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin de l'année A, du pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière<sup>20</sup>.

X est le facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire égal à - 0,94 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

<sup>20</sup> La variation annuelle moyenne sur l'année A-1 est égale au taux d'évolution en pourcentage de l'indice moyen annuel, correspondant à la moyenne arithmétique simple des 12 indices mensuels de l'année, soit de janvier à décembre, des prix à la consommation hors tabac pour l'ensemble des ménages France entière (série n°641194), entre les années A-2 et A-1.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année au *Journal officiel de la République française* et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie.

## 2.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ;</li> <li>l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif, corrigée de l'inflation réelle constatée à partir de l'année 2014.</li> </ul>
Revenus perçus sur les termes tarifaires proportionnels aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ;</li> <li>le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.</li> </ul>
Revenus perçus sur les prestations catalogue en cas d'une évolution des prix de ces prestations différente de celle résultant des formules d'indexation mentionnées dans le catalogue de prestations	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>le revenu perçu par l'opérateur, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations après évolution ;</li> <li>le revenu qu'aurait perçu l'opérateur si les prix n'avaient pas évolué, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations qui auraient été appliqués selon les formules d'indexation mentionnées dans le catalogue des prestations.</li> </ul>
Pénalités perçues par Gaz de Barr pour les dépassements de capacités souscrites pour les clients bénéficiant des options T4 et TP	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières générées par le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Le solde du CRCP calculé pour une année calendaire A est apuré de la manière suivante :

- la partie de ce solde impliquant une évolution de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A+1, inférieure ou égale à 2 % en valeur absolue, est apurée en totalité à cette date. Elle détermine le terme k ;
- le reste du solde est reporté au CRCP calculé pour l'année calendaire A+1, le cas échéant.

L'écart éventuel entre le solde définitif et le solde provisoire du CRCP de l'année 2012 défini dans ce tarif sera intégré au solde du CRCP de l'année 2013.

Pour l'année 2013, le calcul des écarts est effectué avec des seuils définis sur la base des données prévisionnelles du 1<sup>er</sup> semestre 2013 précisées dans l'arrêté tarifaire du 24 juin 2009 et sur celles du 2<sup>nd</sup> semestre 2013 précisées dans la présente délibération tarifaire.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente délibération tarifaire. Ce taux est fixé à 4,2 % par an, nominal, avant impôt et s'applique sur une période de :

- 18 mois pour les écarts constatés sur les années 2013, 2014, 2015 et 2016 ;
- 12 mois pour le solde du CRCP éventuellement reporté d'une année sur l'autre.

A la fin de la période tarifaire, le solde du CRCP constitué des écarts constatés pour l'année 2016 et des montants reportés au titre des années précédentes est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

En complément, les conséquences financières des audits conduits par la CRE seront prises en compte au CRCP.

## **2.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP**

Prévisions de charges soumises au mécanisme de CRCP :

En k€ courants	2013	2014	2015	2016
Charges de capital (à corriger de l'inflation réelle constatée à partir de 2014)	2 869	2 997	3 100	3 152

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T1	1 003	953	905	860	817
T2	233 840	236 178	238 540	240 925	243 334
T3	125 963	127 223	128 495	134 780	136 128
T4	153 428	153 428	153 428	137 428	137 428

## **2.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k**

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T1	865	822	781	742	705
T2	10 245	10 395	10 545	10 695	10 845
T3	169	170	170	170	170
T4	5	5	5	4	4
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T4	951	921	921	821	821
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
TP	0	0	0	0	0

#### 2.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>nd</sup> semestre
T1	53 %	47 %
T2	57 %	43 %
T3	58 %	42 %
T4	59 %	41 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1<sup>er</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA-1}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2<sup>nd</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA+1}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

### 3. Mécanisme de suivi des coûts des programmes d'investissement de Gaz de Barr hors investissements de sécurité et de cartographie

Des indicateurs quantitatifs de suivi de la réalisation des programmes d'investissement de Gaz de Barr sont mis en place pour suivre et analyser les évolutions des coûts unitaires d'investissement de l'opérateur. Ces indicateurs sont les suivants :

- Nombre de km de réseau neuf en développement et raccordements réalisés sur réseau neuf :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau posé dans l'année en développement (raccordement de nouveaux clients)	Totalité des investissements de développement
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution + Branchements sur extension et densification de réseau	Investissements de développement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements en extension / densification et ouvrages en immeubles (en concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs industriels (VPEi) :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Nombre de VPEi effectuées dans l'année, que celles-ci aient donné lieu ou non à un remplacement du compteur	Totalité des investissements sur compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h, identifiés par leur catégorie d'actifs
<b>Périmètre</b>	Compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h	Compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs domestiques (VPEd) :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Nombre de VPEd effectuées dans l'année, que celles-ci aient donné lieu ou non à un remplacement du compteur	Totalité des investissements sur compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h
<b>Périmètre</b>	Compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h	Compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de km de réseaux renouvelés :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau renouvelé dans l'année	Totalité des investissements de renouvellement
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution + Branchements en renouvellement	Investissements de renouvellement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de plans géoréférencés dans l'année :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Nombre de plans géoréférencés dans l'année (nouveaux plans et plans existants, déjà numérisés ou non)	Investissements de géoréférencement
<b>Périmètre</b>	Géoréférencement des plans	Géoréférencement des plans (évolution du système d'information associé exclue) (immobilisations incorporelles - hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

#### 4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de Gaz de Barr

##### 4.1. Mécanisme

Le mécanisme consiste en le suivi sur la période 2013-2016 d'un indicateur : le nombre moyen annuel de points de livraison raccordés au réseau de l'opérateur.

Deux trajectoires prévisionnelles ont été définies pour cet indicateur :

- une trajectoire de référence, identique à celle retenue pour définir le tarif ATRD4 de Gaz de Barr et correspondant au budget de promotion de l'usage du gaz couvert par le tarif ATRD4 de l'opérateur ;
- une trajectoire de base, présentant les valeurs prévisionnelles de l'indicateur inférieures de 2,5 % aux valeurs de la trajectoire de référence.

Le mécanisme de régulation incitative s'applique aux écarts calculés au 31 décembre 2016 entre le réalisé et la trajectoire de référence de cet indicateur. Si la trajectoire de référence n'est pas atteinte, le mécanisme peut conduire à une pénalité pour Gaz de Barr, calculée selon les modalités suivantes :

Si la valeur réelle est comprise entre la valeur de référence et la valeur de base	Aucune pénalité
Si la valeur réelle est inférieure ou égale à la valeur de base	Pénalité = 51 k€

Le montant forfaitaire de pénalité pouvant être appliqué à Gaz de Barr est égal à 1/6<sup>ème</sup> du total de charges relatives à la promotion de l'usage du gaz et à la communication générale couvertes par le tarif ATRD4 de l'opérateur, soit 51 k€ sur l'ensemble de la période tarifaire.

Le montant de cette pénalité éventuelle viendra en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

L'opérateur devra également présenter en milieu et en fin de période tarifaire aux acteurs de marché, dans le cadre du GTG, l'état d'avancement du plan d'actions mis en œuvre dans ce domaine, ainsi que le bilan des actions qui auront été menées.

#### **4.2. Valeurs de référence soumises au mécanisme**

Les trajectoires de référence sont les suivantes :

		2013	2014	2015	2016
Nombre moyen annuel de points de livraison	Trajectoire de référence	11 284	11 392	11 501	11 611
	Trajectoire de base	11 002	11 107	11 213	11 320

#### **5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Gaz de Barr**

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour Gaz de Barr sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par Gaz de Barr à la CRE et rendus publics sur son site internet Grand Public.

Certains indicateurs particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché sont soumis à un système d'incitation financière.

Les indicateurs de suivi de la qualité de service transmis par Gaz de Barr à la CRE doivent être certifiés par un organisme extérieur. En outre, le mécanisme de suivi de la qualité de service de Gaz de Barr pourra être soumis à tout audit que la CRE jugera utile.

Les valeurs des indicateurs sont calculées et remontées à la CRE avec deux décimales.

### 5.1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de Gaz de Barr donnant lieu à incitation financière

#### a) Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le semestre M-5/M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD : o jusqu'au 30 juin 2014 : tous rendez-vous signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires ; o à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2014 : tous rendez-vous non respectés automatiquement identifiés par l'opérateur. - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des indemnités : semestrielle
<b>Objectif :</b>	100 % des rendez-vous non tenus : - jusqu'au 30 juin 2014 : signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires - à compter du 1 <sup>er</sup> juillet 2014 : automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés
<b>Incitations :</b>	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Gaz de Barr en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- déjà mis en œuvre - mise en œuvre au 1 <sup>er</sup> juillet 2014 de la détection automatique par l'opérateur des rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

#### b) Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le semestre M-5/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des indemnités : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 95,5 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- suivi : déjà mis en œuvre - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2014

c) **Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le semestre M-5/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le semestre M-5/M)</u>  (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du client - MHS clôturée : lorsque l'acte technique de la MHS est réalisé - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des indemnisations : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 96 % par année calendaire - objectif cible : 98 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> janvier 2014 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2014

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

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés sur le semestre M-5/M de PCE<sup>11</sup> 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M</li> <li>- tous clients confondus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- index gaz uniquement</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : annuelle</li> </ul>
<b>Objectifs :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 95 % par année calendaire</li> <li>- objectif cible : 97 % par année calendaire</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mise en œuvre du suivi : 1<sup>er</sup> janvier 2014</li> <li>- mise en œuvre des incitations : 1<sup>er</sup> juillet 2014</li> </ul>

**e) Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement dans un premier temps, puis uniquement par le portail Fournisseur après mise en service de ce dernier, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : semestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des réclamations fournisseurs écrites déposées sur le portail Fournisseur traitées dans les 15 jours calendaires
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

<sup>11</sup> PCE : point de comptage et d'estimation  
133/154

f) **Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : semestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des réclamations de clients finals (courrier, mail) traitées dans les 30 jours calendaires
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

**5.2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de Gaz de Barr**

a) **Indicateurs relatifs aux devis et interventions :**

<b>Libellé de l'indicateur</b>	<b>Calcul de l'indicateur</b>	<b>Périmètre de l'indicateur</b>	<b>Fréquence de remontée à la CRE et de publication</b>	<b>Date de mise en œuvre</b>
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le semestre M-5/M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le semestre M-5/M)</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	Semestre	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, de la valeur : <u>Nombre moyen de jours nécessaires pour réaliser un changement de fournisseur durant le semestre M-5/M</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous changements de fournisseurs</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	Semestre	1 <sup>er</sup> janvier 2014

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <i><u>(Nombre de branchements réalisés durant le semestre M-5/M dans le délai convenu) / (Nombre de branchements réalisés durant le semestre M-5/M)</u></i>  (soit une valeur suivie)	- tous raccordements confondus - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	Semestre	1 <sup>er</sup> juillet 2015

**b) Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs finals :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur :  <i><u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le semestre M-5/M</u></i>  (soit une valeur suivie : - Réclamation relevant du GRD)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Semestre	Déjà mis en œuvre

c) **Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M</u> (soit une valeur suivie : - Réclamation relevant du GRD)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)	Semestre	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)	- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs), tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Semestre	Déjà mis en œuvre

d) **Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <u>(Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés durant le semestre M-5/M pour cause d'absence du client 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le semestre M-5/M)</u>  (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants</li> <li>- tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du client au relevé</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relevés de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	Semestre	1 <sup>er</sup> juillet 2014
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index réel	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <u>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le semestre M-5/M mais non facturées) / (Nombre de PCE relevés ou télé-relevés sur le semestre M-5/M)</u>  (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement)</li> <li>- tous index réels (les contestations d'index calculés ne sont pas prises en compte)</li> <li>- une prestation n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> </ul>	Semestre	1 <sup>er</sup> juillet 2014

## I. Tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de Veolia Eau

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de Veolia Eau, autres que ceux concédés en application des dispositions de l'article L.432-6 du code de l'énergie, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de Veolia Eau.

Le tarif défini ci-dessous est conçu pour s'appliquer pour une durée d'environ quatre ans à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, avec un ajustement mécanique au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

### 1. Tarif péréqué de Veolia Eau applicable du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014

#### Options tarifaires principales :

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de Veolia Eau, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	36,36	28,79	
T2	141,24	8,53	
T3	803,64	6,00	
T4	16 238,28	0,86	211,20

#### Option « tarif de proximité » (TP) :

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	22 641,00	63,12	41,28

Un coefficient multiplicateur est appliqué au terme annuel à la distance. Il est égal à :

- 1 si la densité de population de la commune est inférieure à 400 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants par km<sup>2</sup> et 4 000 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants par km<sup>2</sup>.

#### Clients sans compteur individuel :

Pour les clients finals ne disposant pas de compteur individuel, le tarif applicable est un forfait annuel de 55,32 €.

### 2. Tarif péréqué de Veolia Eau applicable à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014

La grille tarifaire de Veolia Eau est ajustée mécaniquement au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année A, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin de l'année A, du pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac

tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière<sup>21</sup>.

X est le facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire égal à - 1,10 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année au *Journal officiel de la République française* et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie.

## 2.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"><li>le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ;</li><li>l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif, corrigée de l'inflation réelle constatée à partir de l'année 2014.</li></ul>
Revenus perçus sur les termes tarifaires proportionnels aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"><li>le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ;</li><li>le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.</li></ul>
Revenus perçus sur les prestations catalogue en cas d'une évolution des prix de ces prestations différente de celle résultant des formules d'indexation mentionnées dans le catalogue de prestations	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"><li>le revenu perçu par l'opérateur, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations après évolution ;</li><li>le revenu qu'aurait perçu l'opérateur si les prix n'avaient pas évolué, calculé ex-post sur la base du nombre de prestations réalisées et des prix des prestations qui auraient été appliqués selon les formules d'indexation mentionnées dans le catalogue des prestations.</li></ul>
Pénalités perçues par Veolia Eau pour les dépassements de capacités souscrites pour les clients bénéficiant des options T4 et TP	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières générées par le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Le solde du CRCP calculé pour une année calendaire A est apuré de la manière suivante :

- la partie de ce solde impliquant une évolution de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A+1, inférieure ou égale à 2 % en valeur absolue, est apurée en totalité à cette date. Elle détermine le terme k ;
- le reste du solde est reporté au CRCP calculé pour l'année calendaire A+1, le cas échéant.

<sup>21</sup> La variation annuelle moyenne sur l'année A-1 est égale au taux d'évolution en pourcentage de l'indice moyen annuel, correspondant à la moyenne arithmétique simple des 12 indices mensuels de l'année, soit de janvier à décembre, des prix à la consommation hors tabac pour l'ensemble des ménages France entière (série n°641194), entre les années A-2 et A-1

L'écart éventuel entre le solde définitif et le solde provisoire du CRCP de l'année 2012 défini dans ce tarif sera intégré au solde du CRCP de l'année 2013.

Pour l'année 2013, le calcul des écarts est effectué avec des seuils définis sur la base des données prévisionnelles du 1<sup>er</sup> semestre 2013 précisées dans l'arrêté tarifaire du 24 juin 2009 et sur celles du 2<sup>nd</sup> semestre 2013 précisées dans la présente délibération tarifaire.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente délibération tarifaire. Ce taux est fixé à 4,2 % par an, nominal, avant impôt et s'applique sur une période de :

- 18 mois pour les écarts constatés sur les années 2013, 2014, 2015 et 2016 ;
- 12 mois pour le solde du CRCP éventuellement reporté d'une année sur l'autre.

A la fin de la période tarifaire, le solde du CRCP constitué des écarts constatés pour l'année 2016 et des montants reportés au titre des années précédentes est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

En complément, les conséquences financières des audits conduits par la CRE seront prises en compte au CRCP.

## 2.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP

Prévisions de charges soumises au mécanisme de CRCP :

En k€ courants	2013	2014	2015	2016
Charges de capital (à corriger de l'inflation réelle constatée à partir de 2014)	1 274	1 283	1 284	1 293

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T1	4 030	4 000	4 000	4 000	4 000
T2	111 326	110 000	109 000	108 000	107 000
T3	91 778	82 000	79 000	78 000	77 000
T4	45 403	45 000	45 000	44 000	44 000

## 2.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
Forfait	124	124	124	124	124
T1	1 808	1 790	1 772	1 754	1 736
T2	5 755	5 784	5 813	5 842	5 871
T3	92	88	87	87	87
T4	2	2	2	2	2
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
T4	350	350	350	350	350
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017
TP	0	0	0	0	0

#### 2.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>nd</sup> semestre
T1	53 %	47 %
T2	57 %	43 %
T3	58 %	42 %
T4	59 %	41 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1<sup>er</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA-1}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2<sup>nd</sup> semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA+1}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

### 3. Mécanisme de suivi des coûts des programmes d'investissement de Veolia Eau hors investissements de sécurité et de cartographie

Des indicateurs quantitatifs de suivi de la réalisation des programmes d'investissement de Veolia Eau sont mis en place pour suivre et analyser les évolutions des coûts unitaires d'investissement de l'opérateur. Ces indicateurs sont les suivants :

- Nombre de km de réseau neuf en développement :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau posé dans l'année en développement (raccordement de nouveaux clients)	Totalité des investissements de développement
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution	Investissements de développement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles (en concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de nouveaux postes de livraison (premier établissement ou remplacement) :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Le nombre de nouveaux postes de livraison clients installés (1er établissement ou remplacement en totalité, ensemble des clients tous diamètres de compteurs confondus)	Investissements sur postes de livraison clients, identifiés par leur catégorie d'actifs
<b>Périmètre</b>	Postes de livraison client	Postes de livraison clients (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs industriels (VPEi) :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Nombre de VPEi effectuées dans l'année, que celles-ci aient donné lieu ou non à un remplacement du compteur	Totalité des investissements sur compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h, identifiés par leur catégorie d'actifs
<b>Périmètre</b>	Compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h	Compteurs de débit maximal supérieur ou égal à 16 m <sup>3</sup> /h (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de vérifications périodiques d'étalonnage de compteurs domestiques (VPEd) :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Nombre de VPEd effectuées dans l'année, que celles-ci aient donné lieu ou non à un remplacement du compteur	Totalité des investissements sur compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h
<b>Périmètre</b>	Compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h	Compteurs de débit maximal strictement inférieur à 16 m <sup>3</sup> /h (hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de km de réseaux renouvelés :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau renouvelé dans l'année	Totalité des investissements de renouvellement
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution	Investissements de renouvellement comprenant réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles (en concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de km de réseaux posés en allongement ou remplacement de restructuration / renforcement :

	<b>Indicateur</b>	<b>Investissements associés</b>
<b>Description</b>	Longueur en km de réseau posé dans l'année en allongement ou remplacement de restructuration / renforcement hors développement	Investissements de premier établissement hors développement et hors dispositifs de sécurité installés sur les ouvrages principaux
<b>Périmètre</b>	Canalisations de distribution	Investissements de premier établissement hors développement sur réseau / ouvrages sur réseau (en concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Déplacement d'ouvrages à la demande de tiers :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Déplacement d'ouvrages à la demande de tiers	Totalité des investissements relatifs à des déplacements et/ou modifications des installations du réseau concédé à la demande exclusive de tiers
<b>Périmètre</b>	Réseau / ouvrages sur réseau, branchements et ouvrages en immeubles	Totalité des investissements relatifs à des déplacements et/ou modifications des installations du réseau concédé à la demande exclusive de tiers
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

- Nombre de plans géoréférencés dans l'année :

	Indicateur	Investissements associés
<b>Description</b>	Nombre de plans géoréférencés dans l'année (nouveaux plans et plans existants, déjà numérisés ou non)	Investissements de géoréférencement
<b>Périmètre</b>	Géoréférencement des plans	Géoréférencement des plans (évolution du système d'information associé exclue) (immobilisations incorporelles - hors concession)
<b>Fréquence de remontée à la CRE</b>	Annuelle	

#### 4. Mécanisme d'incitation à l'atteinte des objectifs liés aux actions de promotion de l'usage du gaz de Veolia Eau

##### 4.1. Mécanisme

Le mécanisme consiste en le suivi sur la période 2013-2016 d'un indicateur : le nombre moyen annuel de points de livraison raccordés au réseau de l'opérateur.

Deux trajectoires prévisionnelles ont été définies pour cet indicateur :

- une trajectoire de référence, identique à celle retenue pour définir le tarif ATRD4 de Veolia Eau et correspondant au budget de promotion de l'usage du gaz couvert par le tarif ATRD4 de l'opérateur ;
- une trajectoire de base, présentant les valeurs prévisionnelles de l'indicateur inférieures de 2,5 % aux valeurs de la trajectoire de référence.

Le mécanisme de régulation incitative s'applique aux écarts calculés au 31 décembre 2016 entre le réalisé et la trajectoire de référence de cet indicateur. Si la trajectoire de référence n'est pas atteinte, le mécanisme peut conduire à une pénalité pour Veolia Eau, calculée selon les modalités suivantes :

Si la valeur réelle est comprise entre la valeur de référence et la valeur de base	Aucune pénalité
Si la valeur réelle est inférieure ou égale à la valeur de base	Pénalité = 15 k€

Le montant forfaitaire de pénalité pouvant être appliqué à Veolia Eau est égal à 1/6<sup>ème</sup> du total de charges relatives à la promotion de l'usage du gaz et à la communication générale couvertes par le tarif ATRD4 de l'opérateur, soit 15 k€ sur l'ensemble de la période tarifaire.

Le montant de cette pénalité éventuelle viendra en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

L'opérateur devra également présenter en milieu et en fin de période tarifaire aux acteurs de marché, dans le cadre du GTG, l'état d'avancement du plan d'actions mis en œuvre dans ce domaine, ainsi que le bilan des actions qui auront été menées.

#### 4.2. Valeurs de référence soumises au mécanisme

Les trajectoires de référence sont les suivantes :

		2013	2014	2015	2016
Nombre moyen annuel de points de livraison	Trajectoire de référence	7 657	7 664	7 674	7 685
	Trajectoire de base	7 466	7 472	7 482	7 493

### 5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Veolia Eau

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour Veolia Eau sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par Veolia Eau à la CRE et rendus publics sur son site internet Grand Public.

Certains indicateurs particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché sont soumis à un système d'incitation financière.

Les indicateurs de suivi de la qualité de service transmis par Veolia Eau à la CRE doivent être certifiés par un organisme extérieur. En outre, le mécanisme de suivi de la qualité de service de Veolia Eau pourra être soumis à tout audit que la CRE jugera utile.

Les valeurs des indicateurs sont calculées et remontées à la CRE avec deux décimales.

#### 5.1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de Veolia Eau donnant lieu à incitation financière

##### a) Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD :

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le semestre M-5/M</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</li> <li>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD</li> <li>- aucun besoin de signalement par les fournisseurs</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : semestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Veolia Eau en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu</li> <li>- versement : direct aux fournisseurs</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- déjà mis en œuvre

**b) Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le semestre M-5/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le semestre M-5/M)</u>  (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des indemnités : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 95,5 % par année calendaire - objectif cible : 97 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> janvier 2014 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2014

**c) Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le semestre M-5/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le semestre M-5/M)</u>  (soit trois valeurs suivies : - tous clients confondus - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)
<b>Périmètre :</b>	- MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du client - MHS clôturée : lorsque l'acte technique de la MHS est réalisé - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
<b>Suivi :</b>	- fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des indemnités : annuelle
<b>Objectif :</b>	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement : - objectif de base : 96 % par année calendaire - objectif cible : 98 % par année calendaire
<b>Incitations :</b>	- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
<b>Date de mise en œuvre :</b>	- mise en œuvre du suivi : 1 <sup>er</sup> janvier 2014 - mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2014

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

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés sur le semestre M-5/M de PCE<sup>11</sup> 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M</li> <li>- tous clients confondus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : annuelle</li> </ul>
<b>Objectifs :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 95 % par année calendaire</li> <li>- objectif cible : 97 % par année calendaire</li> </ul>
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 500 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 1 500 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi : 1<sup>er</sup> janvier 2014</li> <li>- mise en œuvre des incitations : 1<sup>er</sup> juillet 2014</li> </ul>

**e) Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : semestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des réclamations fournisseurs écrites déposées sur le portail Fournisseur traitées dans les 15 jours calendaires
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>

<sup>11</sup> PCE : point de comptage et d'estimation  
146/154

f) **Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires :**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : semestrielle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des réclamations de clients finals (courrier, mail) traitées dans les 30 jours calendaires
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- début du suivi</li> </ul>

**5.2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de Veolia Eau**

a) **Indicateurs relatifs aux devis et interventions :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le semestre M-5/M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le semestre M-5/M)</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	Semestre	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, de la valeur : <u>Nombre moyen de jours nécessaires pour réaliser un changement de fournisseur durant le semestre M-5/M</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous changements de fournisseurs</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	Semestre	1 <sup>er</sup> juillet 2013

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <u>(Nombre de branchements réalisés durant le semestre M-5/M dans le délai convenu) / (Nombre de branchements réalisés durant le semestre M-5/M)</u>  (soit une valeur suivie)	- tous raccordements confondus - tous clients confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	Semestre	1 <sup>er</sup> janvier 2014

**b) Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs finals :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio :  <u>(Nombres d'appel pris sur semestre M-5/M) / (Nombre d'appels reçus sur le semestre M-5/M)</u>  (soit deux valeurs suivies : - n° Service Client Facturation Gaz - n° Dépannage Gaz)	- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Semestre	1 <sup>er</sup> juillet 2013
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur :  <u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le semestre M-5/M</u>  (soit cinq valeurs suivies : - Total - Livraison - Production des services liés à la livraison - Raccordement individuel Gaz - Raccordement du marché d'affaires Gaz)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Semestre	Déjà mis en œuvre

c) **Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M</u> (soit six valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> </ul>	Semestre	1 <sup>er</sup> juillet 2013
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous fournisseurs (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs), tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	Semestre	Déjà mis en œuvre

d) **Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation :**

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 1 fois et plus	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés durant le semestre M-5/M pour cause d'absence du client 1 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants</li> <li>- tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du client au relevé</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	Semestre	Déjà mis en œuvre
Taux d'index rectifiés	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 des ratios suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les clients 6M :  <u>(Nombre de relèves transmises au statut rectifié sur le mois M – Nombre de rectifications suite à MES sur le mois M) / (Nombre de relèves totales transmises sur le mois M)</u></li> <li>- pour les autres clients :  <u>(Nombre de PCE actifs dont l'index a été rectifié sur le mois M) / (Nombre total de PCE actifs sur le mois M)</u></li> </ul> (soit deux valeurs suivies)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes modifications d'index, quel que soit le fait générateur, à l'exception des rectifications suites à MES pour les clients 6M</li> <li>- tous index réels, et également tous les index calculés pour les clients autres que 6M</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	Semestre	1 <sup>er</sup> juillet 2013

## J. Tarif commun d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel des ELD ne présentant pas de comptes dissociés

Les ELD suivantes sont concernées :

- Sorégies (département de la Vienne) ;
- Énergies Services Lannemezan ;
- Energis - Régie de Saint-Avoid ;
- Gazélec de Péronne ;
- Energies et Services de Seyssel ;
- ESDB - Régie de Villard Bonnot ;
- Régie Municipale Gaz et Electricité de Bonneville ;
- Régie Municipale Gaz et Electricité de Sallanches ;
- Régie du Syndicat Électrique Intercommunal du Pays Chartrain ;
- Énergies Services Lavaur ;
- Énergies Services Occitans - Régie de Carmaux ;
- Régie Municipale Multiservices de La Réole ;
- Gascogne Energies Services ;
- Régies Municipales d'Electricité, de Gaz, d'Eau et d'Assainissement de Bazas.

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de ces ELD, autres que ceux concédés en application des dispositions de l'article L.432-6 du code de l'énergie, est péréqué à l'intérieur de leur zone de desserte.

Le tarif défini ci-dessous est conçu pour s'appliquer pour une durée d'environ quatre ans à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, avec un ajustement mécanique au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

### 1. Tarif péréqué commun applicable du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014

#### Options tarifaires principales :

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte des ELD n'ayant pas présenté de comptes dissociés, le tarif d'utilisation commun est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	40,44	32,11	
T2	156,12	9,48	
T3	889,92	6,61	
T4	17 974,80	0,93	233,76

#### Option « tarif de proximité » (TP) :

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	29 016,00	80,88	52,80

Un coefficient multiplicateur est appliqué au terme annuel à la distance. Il est égal à :

- 1 si la densité de population de la commune est inférieure à 400 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants par km<sup>2</sup> et 4 000 habitants par km<sup>2</sup> ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants par km<sup>2</sup>.

## **2. Tarif péréqué commun applicable à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014**

La grille tarifaire des ELD n'ayant pas présenté de comptes dissociés est ajustée mécaniquement au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année A, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin de l'année A, du pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière<sup>22</sup>.

X est le facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire égal à - 0,26 %

k est la moyenne arithmétique des évolutions des grilles tarifaires des trois ELD présentant des comptes dissociés et les plus représentatives de l'activité des ELD au tarif commun soit Gédia, Caléo et Gaz de Barr, provenant de l'apurement du solde du CRCP, en pourcentage.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année au Journal officiel de la République française et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie.

### **2.1. Mécanisme de régulation de la qualité de service des ELD disposant du tarif commun**

Les ELD suivantes sont concernées :

- Sorégies (département de la Vienne) ;
- Énergies Services Lannemezan ;
- Energis - Régie de Saint-Avoid ;
- Gazélec de Péronne ;
- Energies et Services de Seyssel ;
- ESDB - Régie de Villard Bonnot ;
- Régie Municipale Gaz et Electricité de Bonneville ;
- Régie Municipale Gaz et Electricité de Sallanches ;
- Régie du Syndicat Électrique Intercommunal du Pays Chartrain ;
- Énergies Services Lavour ;
- Énergies Services Occitans – Régie de Carmaux ;
- Régie Municipale Multiservices de La Réole ;
- Gascogne Energies Services ;
- Régies Municipales d'Electricité, de Gaz, d'Eau et d'Assainissement de Bazas.

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour chaque ELD disposant du tarif ATRD commun. Ce suivi est constitué de deux indicateurs transmis régulièrement par l'ELD à la CRE et rendus publics sur son site internet.

Un indicateur particulièrement important pour le bon fonctionnement du marché est soumis à un système d'incitation financière.

Le mécanisme de suivi de la qualité de service de l'ELD pourra être soumis à tout audit que la CRE jugera utile.

<sup>22</sup> La variation annuelle moyenne sur l'année A-1 est égale au taux d'évolution en pourcentage de l'indice moyen annuel, correspondant à la moyenne arithmétique simple des 12 indices mensuels de l'année, soit de janvier à décembre, des prix à la consommation hors tabac pour l'ensemble des ménages France entière (série n°641194), entre les années A-2 et A-1  
152/154

**a) Indicateurs de suivi de la qualité de service des ELD disposant du tarif commun donnant lieu à incitation financière**

<b>Calcul :</b>	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant l'année M-11/M</u> (soit une valeur suivie)
<b>Périmètre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</li> <li>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés dans les 90 jours calendaires</li> <li>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>
<b>Suivi :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : annuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnisations : annuelle</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	100 % des rendez-vous non tenus et signalés dans les 90 jours calendaires sont indemnisés
<b>Incitations :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : montants identiques à ceux facturés par le GRD en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu</li> <li>- versement : direct aux fournisseurs qui en font la demande</li> </ul>
<b>Date de mise en œuvre :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre au 1<sup>er</sup> juillet 2009</li> </ul>

**K. Règles tarifaires applicables aux nouvelles concessions de distribution de gaz naturel**

Toute entité souhaitant répondre à un appel à concurrence pour la desserte en gaz naturel d'une nouvelle concession doit prendre pour référence la grille tarifaire de GrDF, en vigueur au moment de l'appel à concurrence.

Un coefficient multiplicateur unique est appliqué à l'ensemble des termes de cette grille. Les termes tarifaires résultant doivent être définis avec deux chiffres après la virgule.

La grille tarifaire du tarif ATRD non-péréqué d'une nouvelle concession ne peut évoluer mécaniquement qu'au 1<sup>er</sup> juillet d'une année A par l'application, à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin de l'année A, du pourcentage de variation composé des indices suivants :

- un indice représentatif de la maîtrise des coûts d'acheminement sur le réseau du GRD en charge de la nouvelle concession ;
- un indice représentatif de l'évolution des coûts d'acheminement sur le réseau du GRD amont ;
- un indice représentatif du coût du travail et de la main d'œuvre ;
- un indice représentatif des coûts de la construction du réseau de la nouvelle concession ;
- un indice représentatif des coûts des services liés à l'exploitation du réseau de la nouvelle concession.

Le choix des indices et les coefficients appliqués à ces indices sont négociés entre les GRD et les autorités concédantes.

Le délai compris entre la date d'entrée en vigueur du tarif ATRD non-péréqué et la date de la première évolution tarifaire annuelle ne peut être inférieur à une année.

Le tarif ATRD non-péréqué prend en compte toute modification de structure de la grille tarifaire de référence, dès son entrée en vigueur, dans le respect de la règle d'application d'un coefficient multiplicateur unique à l'ensemble des termes de la nouvelle grille de référence.

Tout opérateur d'une nouvelle concession non directement raccordée au réseau de transport est en situation de GRD de rang 2, même si le réseau de distribution amont est géré par le même opérateur.

Chaque GRD publie sur son site Internet les grilles tarifaires des concessions le concernant, au plus tard un mois avant la mise en gaz des nouvelles concessions, avec la mention des communes concernées et une référence aux textes tarifaires en vigueur.

En application de l'article L.452-3 du code de l'énergie, la présente délibération sera publiée au *Journal officiel de la République française*.

Fait à Paris, le 25 avril 2013

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

Hélène GASSIN  
Commissaire