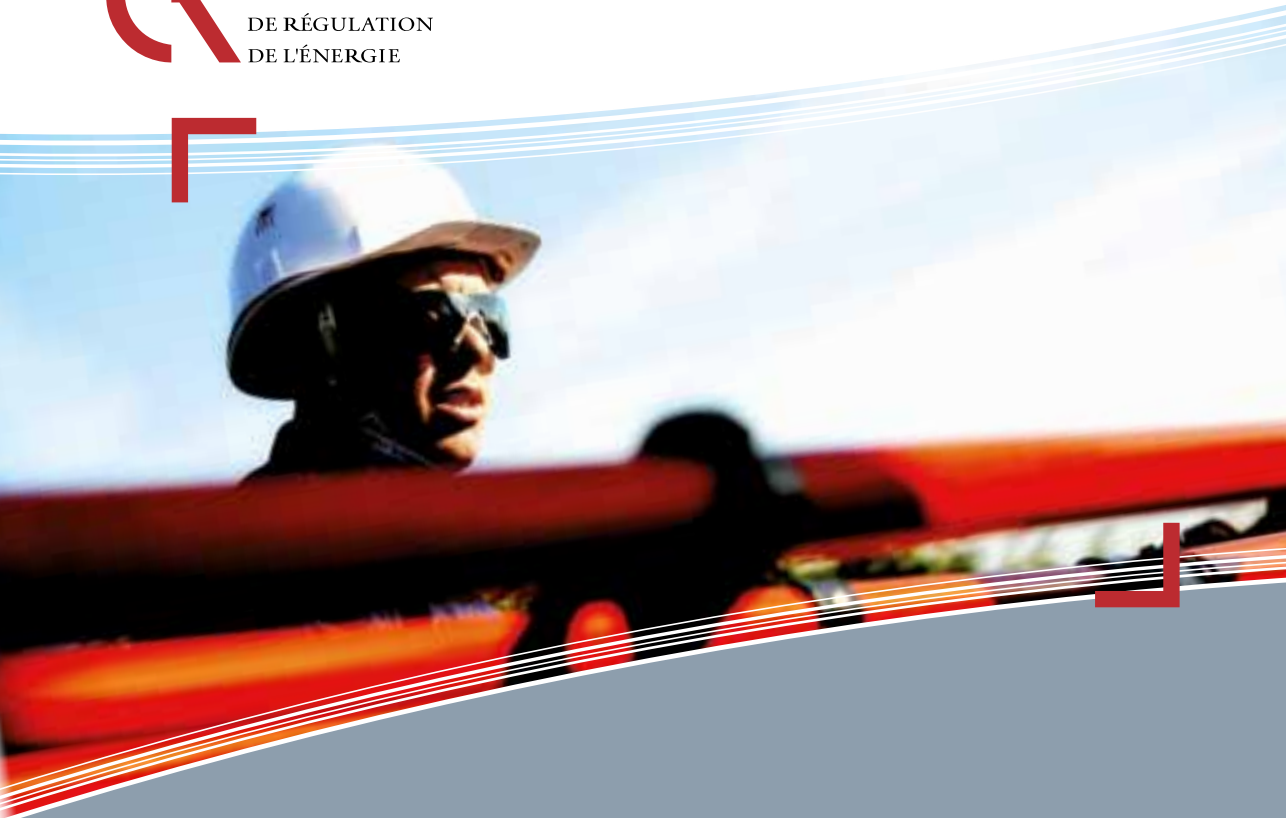




Réseaux

Rapport sur la régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux de gaz naturel et d'ERDF

Rapport 2010-2011

Rapport sur la régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux de gaz naturel et d'ERDF

Mai 2012

Sommaire

- p. 1** **Synthèse du rapport**
- p. 6** **CHAPITRE 1** - Les processus contribuant à assurer une facturation fiable des consommateurs finals en gaz
- p. 22** **CHAPITRE 2** - Le raccordement des énergies renouvelables pour ERDF
- P. 36** **CHAPITRE 3** - Suivi de la qualité de la relation entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les clients finals : comparaison gaz / électricité
- p. 46** **CHAPITRE 4** - Les indicateurs incités financièrement
- p. 82** **CHAPITRE 5** - Annexes

Synthèse du rapport

Les tarifs définis par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) pour les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) de gaz naturel, les gestionnaires de réseaux de transport (GRT) de gaz naturel ainsi que le distributeur d'électricité Électricité Réseau Distribution France (ERDF) comportent une régulation incitative de la qualité de service.

Ce mécanisme est un élément important du cadre de régulation mis en place par la CRE pour inciter les opérateurs à maintenir ou à améliorer la qualité de leur service tout en réalisant des gains de productivité. Ainsi, l'amélioration de l'efficacité économique des gestionnaires de réseaux ne saurait se faire au détriment de la qualité du service offert aux utilisateurs.

La CRE a défini des indicateurs permettant de suivre la performance des opérateurs dans plusieurs domaines jugés pertinents pour évaluer la qualité de leurs services. Certains de ces indicateurs, considérés comme particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché, sont incités financièrement : l'attribution de bonus ou de pénalités aux opérateurs dépend de l'atteinte d'objectifs fixés par la CRE.

D'autres indicateurs, non incités financièrement, complètent le dispositif et permettent d'assurer une surveillance plus large de la qualité de service des opérateurs. Ils pourront faire l'objet ultérieurement d'une incitation financière si la CRE le juge nécessaire.

Les indicateurs de suivi de la qualité de service évoluent en fonction des performances des opérateurs et des attentes du marché. En gaz, ils peuvent être mis à jour chaque année de la période tarifaire. En électricité, les indicateurs sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire en cours, mais pourront être revus à l'occasion de la prochaine révision tarifaire.

Depuis la mise en place du mécanisme de suivi de la qualité de service en 2008, la CRE a constaté une très forte amélioration de la qualité du service rendu aux utilisateurs des réseaux, notamment sur les domaines conditionnant le bon fonctionnement du marché. Ainsi, concernant GrDF, alors que les taux de publication des relèves affichaient des valeurs comprises entre 90 % et 98 % selon la fréquence de relève, ces taux sont aujourd'hui en permanence de l'ordre de 99,8 %. Étant donnés les très bons niveaux atteints par ces indicateurs, la marge d'amélioration est très faible, et c'est le maintien à ce niveau de qualité qui doit être visé à l'avenir. Par ailleurs, la CRE a identifié de nouveaux axes d'amélioration dans les processus de GrDF notamment relatifs à la relation avec les consommateurs finals.

Les analyses des indicateurs de suivi de la qualité de service présentées dans le présent rapport portent sur la période allant du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011. Elles ont permis d'alimenter les travaux menés dans le cadre de l'élaboration du tarif ATRD4⁽¹⁾ de GrDF sur l'évolution du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service. Les conclusions du rapport seront également utilisées par la CRE pour ERDF dans le cadre des travaux tarifaires TURPE 4⁽²⁾, pour les entreprises locales de distribution (ELD) de gaz naturel pour l'élaboration de leur tarif ATRD4⁽³⁾ ainsi que pour GRTgaz et TIGF pour la définition du futur tarif ATRT5⁽⁴⁾.

Engagée en 2009 avec un premier rapport annuel de suivi des opérateurs de gaz GrDF, GRTgaz et TIGF, l'analyse de la qualité de service a intégré en 2010 le distributeur d'électricité ERDF et les

(1) Accès des tiers aux réseaux de Distribution de gaz naturel, entrée en vigueur prévue au 1^{er} juillet 2012.

(2) Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité, entrée en vigueur prévue dans le courant du 3^e trimestre 2013.

(3) Entrée en vigueur prévue au 1^{er} juillet 2013.

(4) Accès des tiers aux réseaux de Transport de gaz naturel, entrée en vigueur prévue au 1^{er} avril 2013.

ELD de gaz naturel. Le présent rapport présente un bilan de la qualité de service pour les mêmes opérateurs qui s'appuie sur une approche thématique permettant de mettre l'accent sur deux processus à forts enjeux pour chaque énergie :

- la facturation des consommateurs finals pour les GRD de gaz naturel ;
- le raccordement des énergies renouvelables pour ERDF.

L'analyse croisée entre les deux énergies, introduite dans le précédent rapport, est maintenue et appréhendée sous l'angle de la qualité de la relation entre les GRD et les clients finals.

Compte tenu de leur importance pour le bon fonctionnement du marché, les indicateurs incités financièrement font l'objet d'une analyse spécifique en gaz comme en électricité.

Enfin, les annexes contiennent les définitions et les résultats sur la période de suivi de l'ensemble des indicateurs.

La facturation des consommateurs finals pour les GRD de gaz naturel

La qualité de la facturation des consommateurs finals est un élément important de la confiance des consommateurs dans l'ouverture des marchés à la concurrence. Il s'agit d'une préoccupation majeure pour l'ensemble des acteurs du marché : les consommateurs, les fournisseurs, les opérateurs d'infrastructures et la CRE.

Les données communiquées par les GRD de gaz naturel font apparaître que près d'une réclamation sur deux reçues aujourd'hui a un lien direct avec la qualité de la facturation, par exemple lorsqu'il s'agit des données de comptage des consommations. Aussi, il est important pour la CRE de s'assurer que les meilleurs efforts sont déployés par les GRD afin d'améliorer leurs processus et leurs outils et de permettre une facturation toujours plus fiable des clients finals par leur fournisseur. Cette thématique, qui occupe

une place importante dans le mécanisme actuel de suivi de la qualité service des opérateurs, peut être analysée à travers quatre axes :

- la disponibilité des portails fournisseurs des GRD ;
- la mise à disposition des fournisseurs des données de comptage ;
- la qualité des données de comptage communiquées aux fournisseurs ;
- la qualité de la gestion du périmètre contractuel des fournisseurs par les GRD.

Le bilan est très positif sur la période d'analyse : les bons niveaux déjà constatés sur la période précédente sont confirmés. Pour les indicateurs incités financièrement, les objectifs définis sont régulièrement atteints voire dépassés, générant ainsi des bonus pour les opérateurs concernés.

L'analyse détaillée des indicateurs traduit à la fois le bon fonctionnement des portails fournisseurs des GRD, les bonnes conditions dans lesquelles les données de relève sont mises à disposition des fournisseurs sur ces portails ainsi que la très bonne qualité de la gestion du périmètre contractuel des fournisseurs par GrDF.

Un axe d'amélioration subsiste toutefois sur la qualité des données de relève. Les niveaux atteints par l'indicateur associé, même s'ils sont bons, restent perfectibles.

C'est ce constat qui a amené la CRE à faire évoluer le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GrDF à l'occasion de l'élaboration du tarif ATRD₄ de l'opérateur. Cela s'est notamment traduit par la mise en place de nouvelles incitations financières portant sur la qualité des données de consommation, ainsi que par un renforcement des incitations financières existantes dans ce domaine.

Cette démarche volontariste, qui prévaudra également dans la définition du tarif ATRD₄ des ELD de gaz naturel, contribue à la mise en place d'un environnement favorable à une amélioration de la qualité de la facturation des consommateurs de gaz naturel.

Le raccordement des énergies renouvelables pour ERDF

Le raccordement des énergies renouvelables a représenté l'un des principaux défis en matière de qualité de service pour ERDF ces dernières années. En effet, les installations de production d'électricité d'origine renouvelable – en particulier photovoltaïque – ont connu un fort développement depuis 2006 du fait d'un régime d'obligation d'achat particulièrement favorable, ce qui a entraîné une hausse significative du nombre de demandes de raccordements pour ERDF.

Depuis fin 2009, plusieurs décisions ont été prises afin de contenir l'afflux des demandes de bénéfice de l'obligation d'achat. Ainsi, en janvier et août 2010, deux baisses de tarifs d'achat de l'électricité d'origine photovoltaïque ont été décidées. En décembre 2010, un moratoire sur les installations de puissance supérieure à 3 kVA a été instauré, suivi par une nouvelle décision de baisse des tarifs en mars 2011. À court terme, chaque décision de baisse de tarifs a été précédée par un afflux des demandes de raccordement, les producteurs ayant anticipé leurs demandes de raccordement afin de bénéficier de tarifs d'achat plus avantageux. À plus long terme, les tarifs d'achat étant devenus moins attractifs, les demandes de raccordement ont diminué. L'activité a donc fortement varié sur la période d'étude, ce qui a mis à l'épreuve la capacité d'adaptation d'ERDF.

Afin de mesurer la performance d'ERDF, les deux étapes clés du processus de raccordement ont été analysées :

- le délai d'envoi des offres de raccordement ;
- le délai de réalisation des travaux de raccordement.

L'analyse des résultats fournis par les indicateurs disponibles pour ces deux étapes fait apparaître que les changements de réglementation ont affecté la performance d'ERDF. Concernant les délais d'envoi des offres de raccordement, on observe une augmentation de

la part d'offres envoyées hors délais avec les plus hauts niveaux atteints aux premier et quatrième trimestres de 2010, c'est-à-dire après chaque afflux de demandes de raccordements précédant les décisions de baisse des tarifs d'achat. Concernant les délais de réalisation des travaux de raccordement, ERDF a réussi à maintenir un bon niveau de performance pour les opérations les plus simples : le raccordement sans extension des utilisateurs raccordés en BT ≤ 36 kVA. Cependant, les délais de réalisation des travaux de raccordement plus complexes, notamment ceux nécessitant des extensions ou des renforcements de réseaux, se sont allongés.

L'évolution de la performance d'ERDF devra être suivie avec attention au cours des prochains trimestres afin d'analyser les conséquences de la baisse du nombre de demandes de raccordements sur la performance d'ERDF après l'instauration de tarifs d'achat moins attractifs.

Par ailleurs, une évolution des mécanismes incitatifs concernant les raccordements pourra être envisagée dans le cadre de TURPE 4, notamment concernant les délais d'envoi des offres de raccordement et les délais de réalisation des travaux de raccordement.

La qualité de la relation entre les GRD de gaz naturel et d'électricité et les clients finals

L'analyse croisée entre gaz et électricité porte principalement sur la relation entre les GRD et les clients finals. Même si, du fait du contrat unique, le fournisseur est le principal interlocuteur du client final, certaines opérations ou situations impliquent une relation directe entre le GRD et le client final. Les indicateurs permettant d'évaluer la qualité du service offert aux utilisateurs par les GRD sont notamment :

- le nombre de rendez-vous planifiés et non respectés par les GRD ;
- le nombre de réclamations reçues par les GRD ;

- le taux de réponse des GRD aux réclamations dans les délais impartis ;
- le taux d'accessibilité des centres d'appel.

Les niveaux atteints par les indicateurs reflètent une bonne performance d'ensemble. On note toutefois sur la période d'analyse une légère dégradation du niveau de certains indicateurs, comme par exemple l'augmentation du nombre de réclamations reçues par ERDF et GrDF.

Par ailleurs, on peut noter le nombre particulièrement faible de rendez-vous non respectés par les GRD ayant donné lieu au versement d'une compensation financière, par rapport au nombre total d'interventions réalisées par chaque opérateur. Ce résultat ne reflète pas nécessairement une bonne performance des gestionnaires de réseaux, dans la mesure où seuls les rendez-vous non respectés ayant fait l'objet d'une réclamation par les fournisseurs sont comptabilisés par cet indicateur. Ce constat a amené la CRE à faire évoluer le mécanisme incitatif relatif à cet indicateur dans le cadre du tarif ATRD₄ de GrDF vers une détection automatique des rendez-vous non respectés par l'opérateur, à compter du 1^{er} juillet 2013. Cette évolution est également envisagée pour les ELD de gaz naturel ainsi que pour ERDF dans le cadre des nouveaux tarifs de distribution.

Des écarts sensibles sont constatés sur certains indicateurs entre gaz et électricité : le nombre de rendez-vous manqués, le nombre de réclamations et le taux de réponses aux réclamations dans les délais impartis. Pour les deux premiers indicateurs, l'écart s'explique en partie par un nombre de clients environ trois fois supérieur en électricité par rapport au gaz. Pour le dernier indicateur, le niveau d'exigence plus contraignant en gaz explique la meilleure performance réalisée par ERDF.

Un effort d'amélioration de la pertinence des indicateurs relatifs à la qualité de la relation entre GRD et clients finals sera poursuivi dans les deux énergies afin d'assurer une meilleure représentativité de la qualité de service offerte par les opérateurs dans ce domaine.

Indicateurs incités financièrement : gaz naturel

Opérateurs de distribution de gaz naturel

Douze des trente-six indicateurs suivis par GrDF sur la période d'analyse sont incités financièrement. Ces indicateurs relèvent principalement des trois domaines suivants :

- la relation avec les fournisseurs ;
- les données échangées avec les GRT ;
- la relève et la facturation.

Ces indicateurs, essentiels au bon fonctionnement du marché, ont atteint d'excellents niveaux sur la période d'analyse, générant ainsi un total de 1 280 k€ de bonus pour l'opérateur, qui se décomposent de la manière suivante :

- 1 498 k€ de bonus ;
- 218 k€ de pénalités.

On constate que le niveau de bonus perçu par GrDF est en augmentation par rapport aux périodes précédentes (173 k€ sur la période allant de mi-2008 à mi-2009 et 1 099 k€ sur la période allant de mi-2009 à mi-2010). Cela traduit l'amélioration régulière de la performance de l'opérateur, d'autant plus significative que les objectifs ont été progressivement durcis depuis la mise en place du mécanisme de suivi de la qualité de service de GrDF au 1^{er} juillet 2008.

Ce bonus est principalement lié aux bons niveaux atteints par GrDF pour les indicateurs relatifs aux taux de publication des relèves (bonus de 380 k€), à la bonne qualité de transmission des données communiquées aux GRT pour les calculs d'allocation (bonus de 508 k€) et à la qualité de la gestion du périmètre contractuel des fournisseurs (bonus de 500 k€).

Les ELD suivent entre un (pour les opérateurs au tarif commun) et six indicateurs incités financièrement (pour Régaz). Le montant total de bonus perçu par l'ensemble des ELD sur la période

d'analyse s'élève à 36 k€, qui se décompose de la manière suivante :

- 38 k€ de bonus ;
- 2 k€ de pénalités.

Le montant total (bonus ou pénalité) perçu par les ELD au titre des incitations financières liées à la qualité de service sur la période d'analyse est très sensiblement supérieur au montant relatif à la période précédente. Régaz et Réseau GDS sont les deux seuls opérateurs à avoir bénéficié de bonus (respectivement 17 k€ et 21 k€). Les indicateurs ayant généré les montants de bonus les plus importants pour ces deux ELD sont respectivement le « taux de disponibilité du portail fournisseurs » pour Régaz (10 k€) et la « qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD » pour Réseau GDS (21 k€).

Opérateurs de transport de gaz naturel

Depuis 2009, GRTgaz et TIGF ont réalisé des progrès importants en matière de qualité de service. Cette progression a permis à GRTgaz et à TIGF de percevoir des bonus respectifs d'un montant de 3 880 k€ et de 626 k€ en 2010. Les objectifs de GRTgaz ont été revus à la hausse et ont conduit à une diminution de moitié du bonus entre le premier semestre 2010 (2 120 k€) et le premier semestre 2011 (997 k€). Concernant TIGF, le relèvement de certains objectifs, d'une part, et la faible performance de juin 2011 liée à des problèmes de système d'information, d'autre part, ont conduit à une pénalité de 34 k€ pour le premier semestre 2011. Le problème rencontré en juin par TIGF a été résolu rapidement et n'a pas eu d'effet sur la performance de juillet.

La mise à jour tarifaire d'avril 2012 prévoit une réévaluation des objectifs de certains indicateurs pour tenir compte des performances récentes des GRT. Elle définit également une incitation financière pour GRTgaz pour l'indicateur de suivi de la qualité des données de consommation des industriels raccordés au réseau de transport,

relevées en cours de journée. Les prochains tarifs ATRT5, prévus pour entrer en vigueur en avril 2013, devraient intégrer un indicateur similaire pour TIGF et renforcer d'avantage la régulation incitative relative aux données mises à disposition des expéditeurs pour faciliter leur équilibrage.

Indicateurs incités financièrement : électricité

Parmi les 21 indicateurs relatifs à la qualité de service suivis pour ERDF, cinq sont incités financièrement :

- le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par ERDF ;
- le taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours ;
- le nombre de propositions de raccordement non envoyées dans les délais ;
- le délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre ;
- le taux de disponibilité du portail fournisseurs.

Seuls les indicateurs relatifs aux rendez-vous manqués par ERDF et aux propositions de raccordement envoyées hors délais donnent lieu au versement d'une compensation directe aux utilisateurs. Les autres font l'objet d'une incitation financière versée au compte de régularisation des charges et des produits (CRCP). Les incitations versées au CRCP sont calculées sur une année calendaire.

Sur la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010, ERDF a obtenu un bonus net de 148 k€. Seul l'indicateur lié aux rendez-vous planifiés non respectés par ERDF a donné lieu au versement d'un malus d'un montant de 42 k€. Les autres indicateurs – excepté celui relatif aux propositions de raccordement qui n'est suivi que depuis 2011 – ont donné lieu au versement d'un bonus global de 190 k€, reflétant ainsi une bonne performance d'ensemble.



Les processus contribuant à assurer une facturation fiable des consommateurs finals en gaz

1. Disponibilité du portail fournisseurs	10
2. Taux de publication des relèves et délais de publication	12
3. Taux de relevés 6M/6M (4M/4M) sur index réels	15
4. Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index réel	17
5. Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs et taux de traitement des rejets du mois sur le mois suivant	19
6. Synthèse	21

La qualité de la facturation des consommateurs finals est un élément majeur de la confiance de ces consommateurs dans l'ouverture des marchés à la concurrence. C'est également une préoccupation majeure pour les fournisseurs de gaz naturel, dans la mesure où une facturation contestée, à juste titre ou non, peut donner lieu à de nombreuses réclamations des consommateurs et provoquer in fine un litige avec le fournisseur, voire même un changement de fournisseur. Ce sujet est donc particulièrement sensible pour l'ensemble des parties prenantes du processus de fourniture de gaz naturel.

Une facturation fiable des consommateurs finals par les différents fournisseurs est notamment conditionnée par la mise à disposition par les GRD d'informations fiables dans des délais convenus. C'est ainsi qu'une réclamation sur deux reçues par GrDF sur la période d'analyse relève de cette thématique.

C'est à cette fin que GrDF, pour l'ouverture totale du marché en juillet 2007, a mis en place un système d'information (SI) de gestion de l'acheminement et des processus clients associés : OMEGA. Le SI OMEGA joue un rôle clé pour le bon fonctionnement du marché français du gaz naturel. Il permet de centraliser la quasi-totalité des échanges d'informations quotidiens entre les fournisseurs et GrDF, et en particulier la mise à disposition par le GRD des données de relève des consommateurs finals ⁽⁵⁾. Le bon fonctionnement de ce portail a un effet direct sur la qualité des échanges entre le GRD et les fournisseurs et, par voie de conséquence, sur l'activité quotidienne des fournisseurs et leurs relations avec les consommateurs finals.

Pour leur part, les ELD ont également mis en place les outils nécessaires permettant de faciliter les échanges avec les fournisseurs : portail fournisseurs, plateforme FTP, site internet ou échanges par courrier électronique.

Les volumes de gaz livrés aux consommateurs finals raccordés aux réseaux de distribution (et sur la base desquels est produite la facturation par les fournisseurs) sont mesurés par les GRD à des pas de temps qui dépendent de l'équipement de comptage et de télérelève disponible chez le consommateur final. Le respect des délais de mise à disposition par les GRD des données de relève, ainsi que la qualité de celles-ci, sont cruciaux pour les fournisseurs car ils conditionnent leur capacité à facturer leurs consommateurs correctement et dans les temps.

La qualité des processus des GRD contribuant à une facturation correcte des consommateurs finals est évaluée à travers la mesure d'indicateurs dont certains, particulièrement importants pour le processus de facturation, sont incités financièrement. Ces indicateurs, permettant de s'assurer du bon fonctionnement de la chaîne d'échange d'informations, relèvent de quatre domaines :

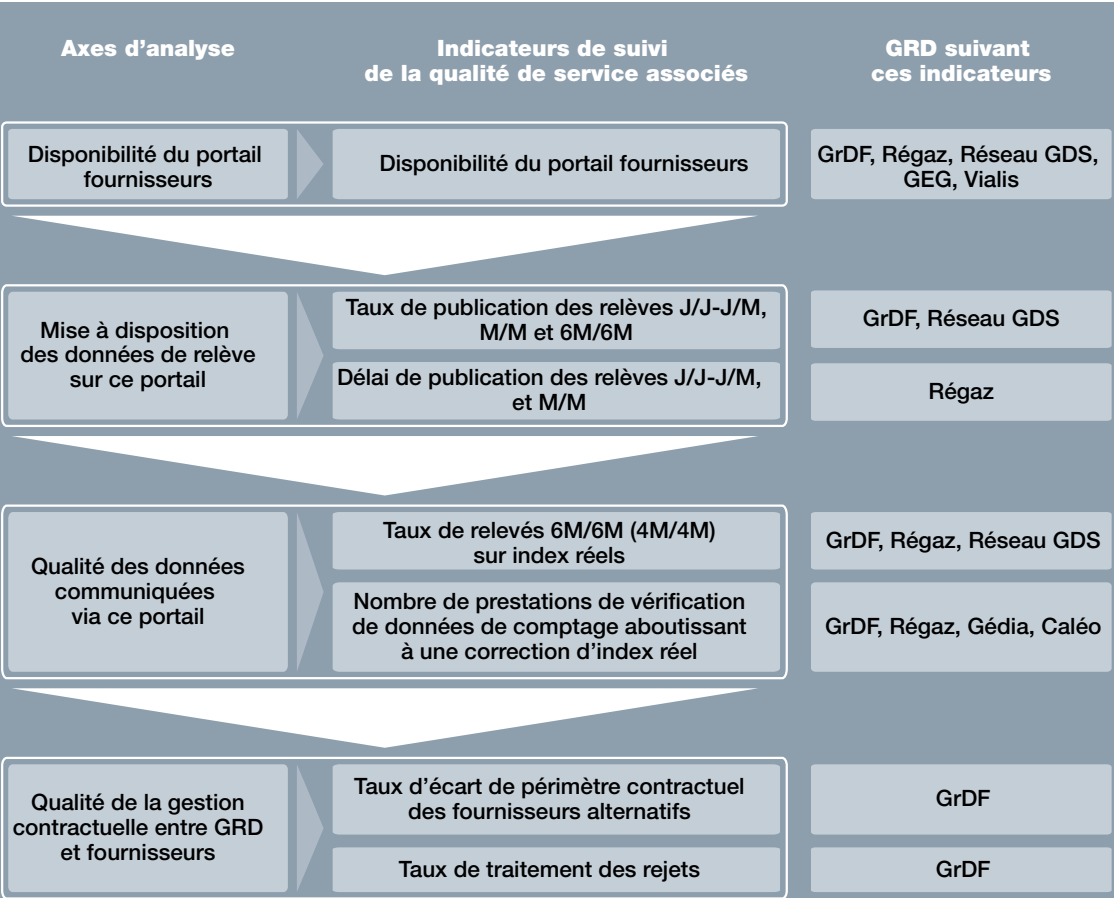
(5) Les différents types de relèves sont les suivants :

- télérelève dite « J/J » : la mesure d'énergie livrée est quotidienne et l'index contenant cette mesure est relevé par le GRD tous les jours ;
- télérelève dite « J/M » : la mesure d'énergie livrée est quotidienne et l'index contenant ces mesures est relevé mensuellement par le GRD en fin de mois pour tous les jours du mois ;
- relève dite « M/M » : la mesure d'énergie livrée est mensuelle et l'index contenant cette mesure est relevé mensuellement par le GRD ;
- relève dite « 6M/6M » : la mesure d'énergie livrée est semestrielle et l'index contenant cette mesure est relevé semestriellement par le GRD ;
- relève dite « 4M/4M », Régaz uniquement (pas de relève 6M/6M) : la mesure d'énergie livrée est quadrimestrielle et l'index contenant cette mesure est relevé quadrimestriellement par le GRD.

1. Les processus contribuant à assurer une facturation fiable des consommateurs finals en gaz

- la disponibilité des portails fournisseurs ;
- la mise à disposition des données de relève sur ces portails ;
- la qualité des données communiquées via ces portails ;
- la qualité de la gestion du périmètre contractuel des fournisseurs par les GRD.

Le schéma ci-dessous détaille les étapes majeures du processus permettant la mise à disposition aux fournisseurs des données de consommation de leurs clients, ainsi que les indicateurs de suivi de la qualité de service associés à chaque étape du processus.



1. DISPONIBILITÉ DU PORTAIL FOURNISSEURS

Cet indicateur permet de suivre le nombre d'heures de disponibilité du portail par semaine, rapporté au nombre d'heures d'ouverture prévues.

Il s'agit d'un indicateur particulièrement important dans la mesure où la disponibilité du portail est essentielle pour permettre l'échange d'informations entre GRD et fournisseurs. À ce titre, il est incité financièrement.

Certains opérateurs, de plus petite taille, ne disposent pas de portail fournisseurs (certains sont toutefois en cours de développement) et échangent avec les fournisseurs par d'autres canaux, notamment par courrier électronique.

Le taux de disponibilité du portail fournisseurs OMEGA de GrDF est en nette amélioration par rapport aux résultats de la période précédente, eux-mêmes déjà très bons.

Sur la période étudiée, ce taux atteint très régulièrement 100 % de disponibilité par semaine.

Avec un taux de disponibilité moyen de 99,7 % sur la durée du suivi, cet indicateur a poursuivi son amélioration par rapport à l'année précédente (98,5 % en moyenne) et dépasse l'objectif de disponibilité sur l'année, fixé à 99 %.

Durant la période de suivi, des incidents ponctuels ont amené à quatre reprises le taux de disponibilité du portail en dessous de l'objectif de base de 98 % de disponibilité par semaine. Ces indisponibilités du portail ont été provoquées par des dysfonctionnements de certains systèmes d'information interfacés avec OMEGA.

Cet indicateur est également suivi par Régaz, Réseau GDS et GEG. Il est incité financièrement pour Régaz et GEG.

Figure 1 - Taux de disponibilité du portail fournisseurs OMEGA de GrDF

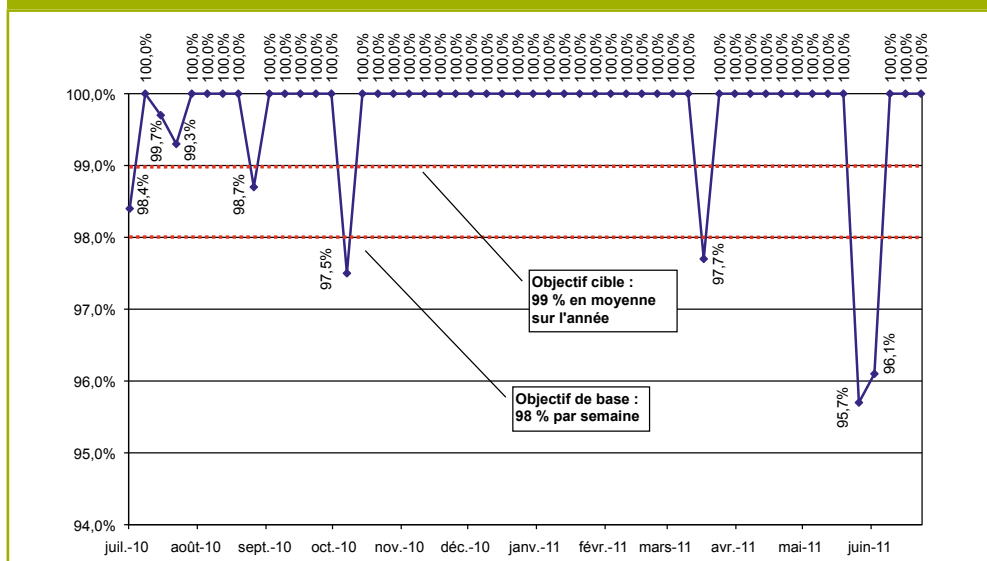
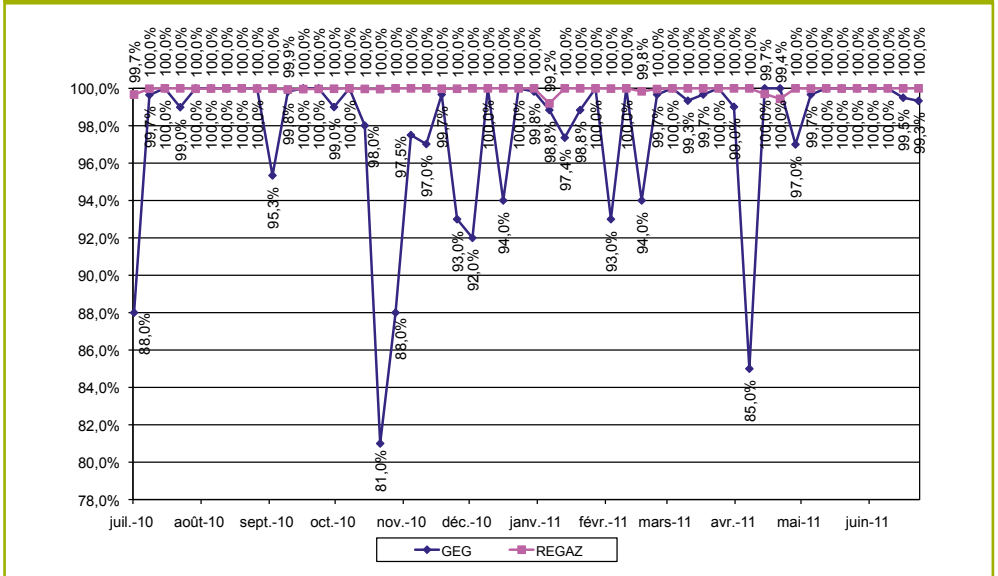


Figure 2 - Taux de disponibilité du portail fournisseurs de Régaz et GEG



La disponibilité du portail de Régaz est excellente et confirme les très bons résultats observés sur la période précédente. Le taux de disponibilité atteint quasi-systématiquement le niveau maximum de 100 % de disponibilité par semaine. Avec un taux de disponibilité moyen égal à 100 % sur la durée du suivi, l'objectif cible de 99,5 % par semestre est largement dépassé, générant ainsi un bonus pour l'opérateur.

Le suivi de cet indicateur est plus récent pour GEG : le taux de disponibilité du portail fournisseurs est suivi depuis le 1^{er} janvier 2010, et n'est incité que depuis le 1^{er} juillet 2010. Les valeurs moyennes de cet indicateur sur le second semestre 2010 et le premier semestre 2011 sont respectivement de 97,0 % et 98,5 %. L'objectif de base de 96 % par semaine est fréquemment dépassé, à l'exception de sept semaines sur le second semestre 2010 et trois semaines sur le premier semestre 2011 où l'hébergeur du portail a rencontré des problèmes de connexion.

Ces problèmes ont été plus fréquents et plus pénalisants pour GEG sur la période d'analyse que sur le 1^{er} semestre 2010, pour lequel le taux moyen constaté était sensiblement supérieur, égal à 99,1 %.

Le suivi de cet indicateur devait également être effectif pour Vialis et Réseau GDS depuis le 1^{er} janvier 2011 même si, pour ces deux opérateurs, l'incitation financière n'entrait en vigueur qu'au 1^{er} juillet 2011.

Vialis dispose depuis le 1^{er} janvier 2009 d'un portail simplifié, sous la forme d'un guichet unique, dont le taux de disponibilité est de 100 %. La construction d'un nouveau portail, destiné aux fournisseurs alternatifs, a été retardée à cause des difficultés de mise en œuvre rencontrées par l'opérateur, principalement liées à des problématiques de sécurité industrielle. La mise en œuvre de cette interface a été finalisée au cours du second semestre 2011 : le portail est opéra-

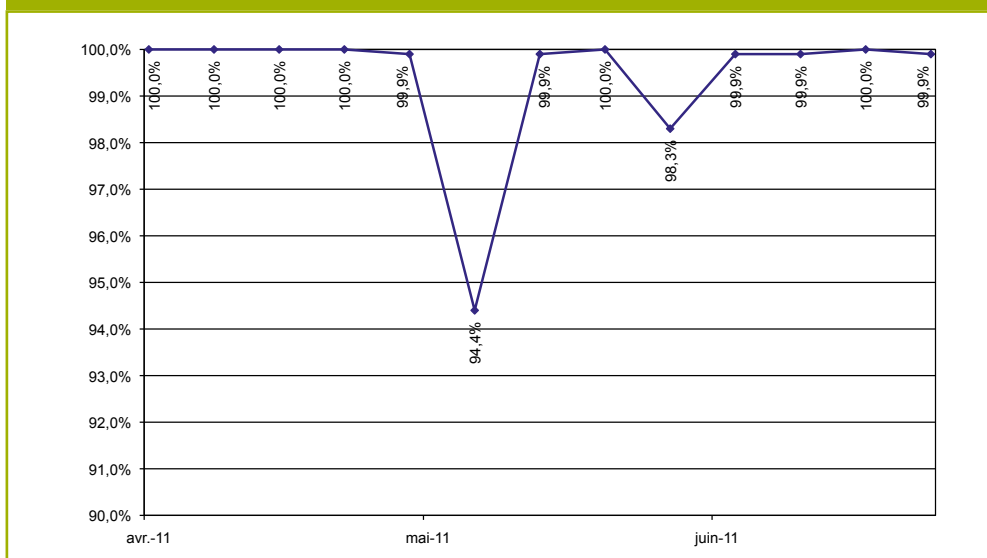
tionnel depuis la fin de l'année 2011. L'automatisation des indicateurs de suivi du fonctionnement du portail sera quant à elle effective dans le courant du premier semestre 2012.

Réseau GDS, quant à lui, ne suit cet indicateur que depuis le 1^{er} avril 2011 : l'outil informatique permettant de mesurer ce taux n'était pas opérationnel avant cette date. Les résultats obtenus sur le second trimestre 2011 sont bons : la moyenne des valeurs observées sur cette

période est égale à 99,4 %. Les taux plus faibles observés pendant les semaines 19 et 22 (mois de mai 2011) sont liés à des problèmes informatiques sur le réseau de l'opérateur.

Il ressort de ces analyses que les taux de disponibilité des portails fournisseurs des quatre GRD qui suivent cet indicateur atteignent de très bons niveaux sur la période d'analyse et sont globalement en amélioration par rapport aux taux constatés sur la période d'analyse précédente.

Figure 3 - Taux de disponibilité du portail fournisseurs de Réseau GDS



2. TAUX DE PUBLICATION DES RELÈVES ET DÉLAIS DE PUBLICATION

En complément de l'analyse de la disponibilité des portails fournisseurs, il est nécessaire de s'assurer de la bonne publication par ces outils des données de consommation qui ont été relevées. C'est l'objet des indicateurs « Taux de publication des relèves » et « Délais de publication ».

Les trois indicateurs de taux de publication des relèves (J/J-J/M, M/M et 6M/6M) mis en place pour GrDF permettent de suivre, par type de relèves, le nombre de relèves reçues et publiées dans les délais sur le portail fournisseurs OMEGA, rapporté au nombre total de relèves reçues par ce portail.

1. Les processus contribuant à assurer une facturation fiable des consommateurs finals en gaz

Ils permettent donc de quantifier le flux d'informations relatives aux relèves destinées aux fournisseurs afin de s'assurer que l'ensemble des données de relève collectées par GrDF soit bien mis à disposition de ces fournisseurs dans les délais. Ces trois indicateurs sont incités financièrement.

Les bons taux de publication constatés sur la période précédente (juillet 2009 / juin 2010), à la fois pour les relèves J/J-J/M, les relèves M/M et les relèves 6M/6M (respectivement, en moyenne, 99,3 %, 99,3 % et 99,7 %) s'améliorent encore sur la période étudiée : respectivement 99,7 %, 99,8 % et 99,9 % en moyenne. Sur les quatre derniers mois de la période analysée, ces taux sont pratiquement constants, atteignant le très bon niveau de 99,9 %, voire même 100 %.

La très bonne tendance observée sur les mois de février à juin 2010 s'est donc confirmée sur cette nouvelle période.

On note deux inflexions de la courbe représentant le taux de relève J/J-J/M : autour des mois d'octobre 2010 et de février 2011. La première

est liée à l'augmentation du stock de rejets et à la refonte des solutions de traitement existantes (cf. analyse de l'indicateur « Taux de traitement des rejets du mois M en M+1 », p. 20). La seconde inflexion constatée est due à une anomalie dans le calcul de l'indicateur consécutive à une montée de version du portail fournisseurs OMEGA conduisant à une sous-estimation du taux de publication. Dans les deux cas, les actions correctives menées par l'opérateur ont permis des améliorations qui sont constatées dès les mois suivants.

Compte tenu des niveaux atteints par GrDF pour ces trois indicateurs, la marge d'amélioration est très faible, et c'est le maintien à ce niveau de qualité qui doit être visé à l'avenir.

Réseau GDS suit depuis le 1^{er} juillet 2010 un indicateur similaire, même s'il ne porte que sur les relèves J/J. Il s'agit de l'indicateur « Taux de publication de relèves J/J (télérelevés journaliers) ». Ce taux atteint des niveaux excellents sur toute la période de suivi, en permanence de l'ordre de 100 %.

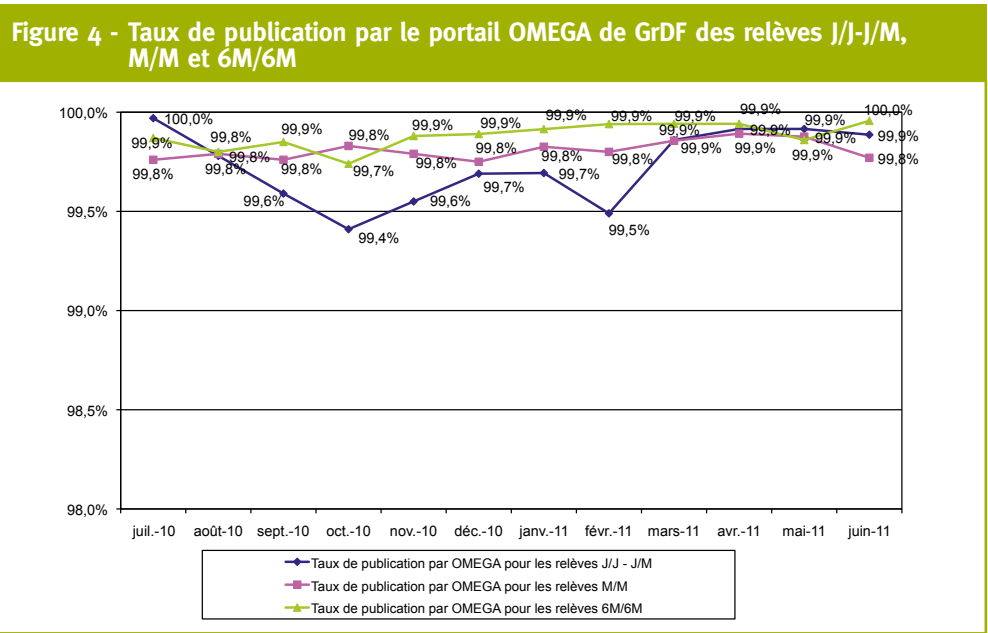
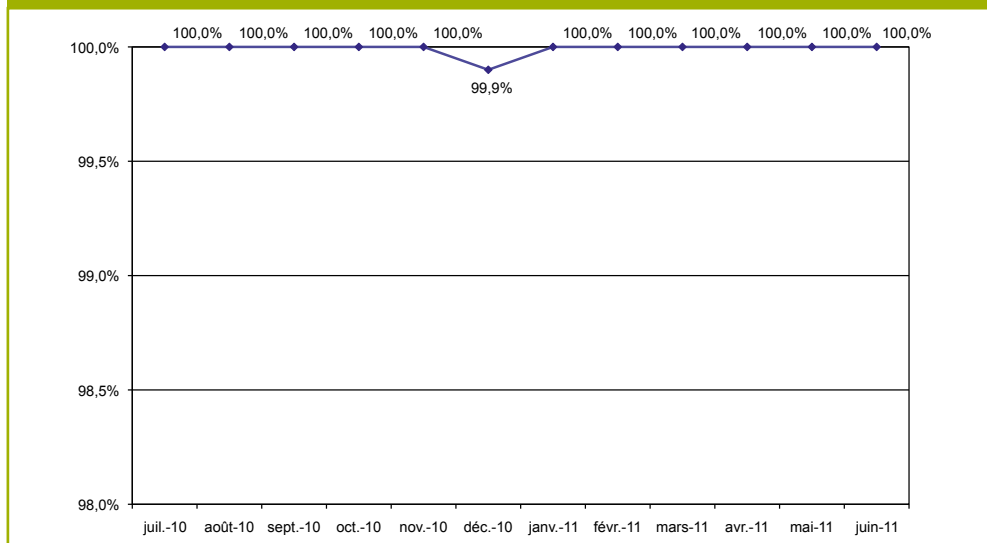


Figure 5 - Taux de publication des relèves J/J pour Réseau GDS (télérelevés journaliers)



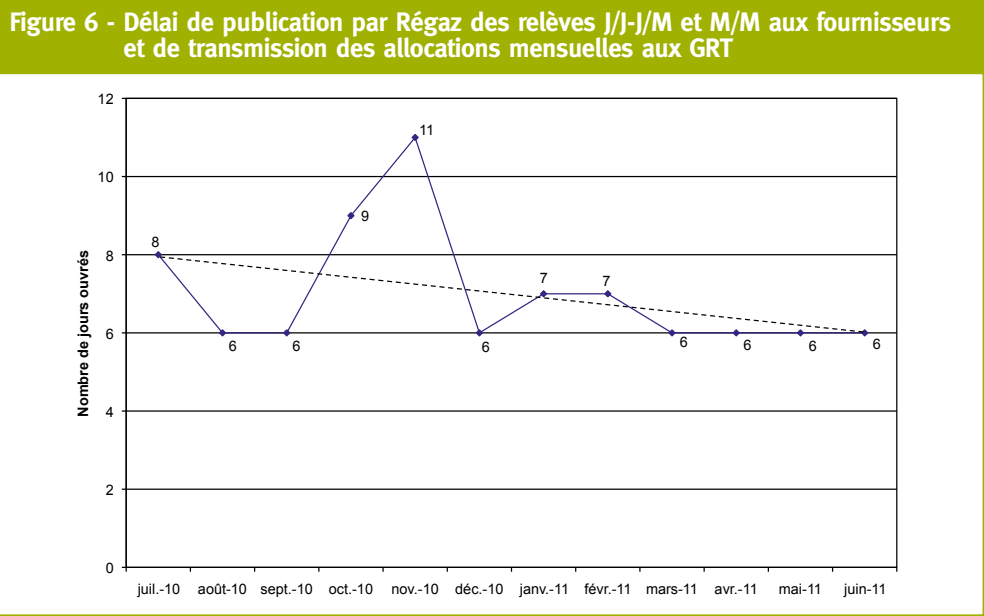
À l'instar des indicateurs suivis par GrDF, la CRE envisage d'étendre l'indicateur suivi par Réseau GDS aux relèves M/M et 6M/6M dès que le SI du GRD le permettra.

L'indicateur suivi par Régaz relatif à la mise à disposition des données de relèves porte sur le délai de publication de ces données. Il s'agit de l'indicateur intitulé « délai de publication des relèves J/J-J/M et M/M aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles aux GRT ».

Cet indicateur s'améliore légèrement sur la période étudiée. Les délais de traitement de la chaîne des allocations mensuelles ont pu être améliorés, notamment en raccourcissant le délai de validation des fichiers mensuels de TIGF grâce à une modification de l'organisation interne de l'opérateur.

On peut constater que le délai moyen de publication des relèves par Régaz sur la durée du suivi (7 jours ouvrés) s'est amélioré par rapport à l'année précédente (8 jours ouvrés). Un pic est néanmoins observé au mois de novembre 2010. Celui-ci s'explique par un retard imputable à la correction d'une anomalie dans le calcul des allocations, liée à l'entrée en vigueur d'un nouveau Contrat d'Acheminement Distribution (CAD) signé avec un fournisseur ayant la particularité de n'avoir qu'un seul point de livraison télérelevé.

La tendance constatée pour GrDF, Réseau GDS et Régaz est donc largement positive : la mise à disposition des relèves est réalisée dans des conditions satisfaisantes et contribue ainsi à permettre une facturation fiable des consommateurs finals par leur fournisseur.



3. TAUX DE RELEVÉS 6M/6M (4M/4M) SUR INDEX RÉELS

Le suivi des indicateurs « quantitatifs » précédents n'est pas suffisant pour s'assurer de la qualité des données contribuant à la facturation. En effet, il est indispensable que le suivi « quantitatif » se double d'un suivi davantage « qualitatif ». C'est l'objet de l'indicateur « Taux de relevés 6M/6M (4M/4M) sur index réels ».

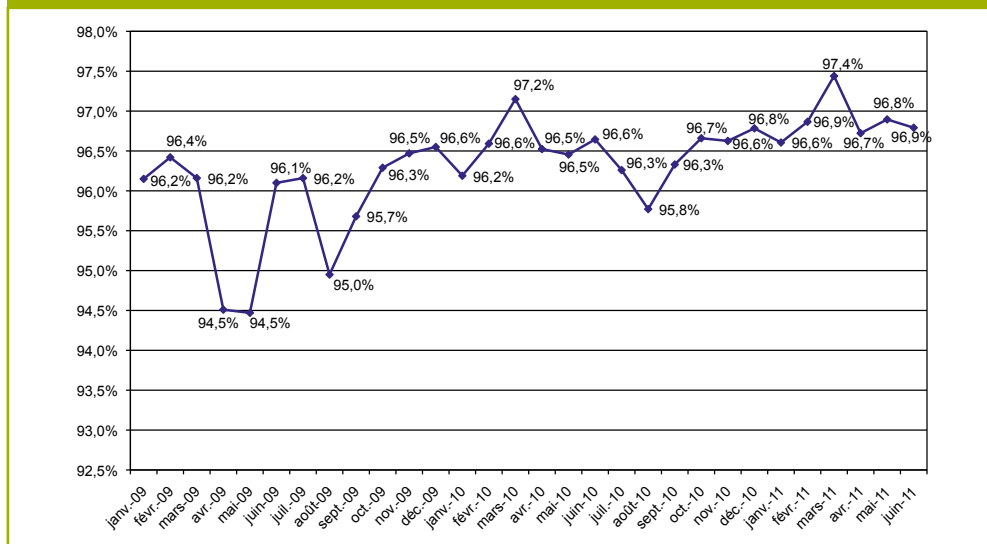
Lorsque le GRD ne peut accéder au compteur d'un consommateur à relève quadrimestrielle (relève 4M/4M) ou semestrielle (relève 6M/6M) et que le consommateur ne transmet pas lui-

même dans les jours qui suivent le passage du releveur un index auto-relevé, la consommation transmise au fournisseur est estimée sur la base de données de consommation historiques. Dans ce cas, la précision de la facturation est moindre car ne pouvant être établie sur la base de ce que le consommateur a réellement consommé. Un critère de qualité du processus est donc d'obtenir le plus de données possibles par la lecture directe du compteur par un agent du GRD ou par la collecte d'un index auto-relevé renseigné par le consommateur lui-même.

Il n'est pas pertinent de comparer le taux moyen constaté sur la période d'analyse (96,6 %) avec les valeurs moyennes affichées dans les précédents rapports sur la qualité de service des gestionnaires de réseaux de gaz naturel. En effet, GrDF ayant récemment identifié des erreurs dans la nature

des données remontées pour cet indicateur depuis l'année 2009, les chroniques de données communiquées depuis cette date s'avèrent erronées et ont été corrigées a posteriori par l'opérateur. Cette erreur provenait, d'après l'opérateur, d'une confusion entre des taux mensuels et des taux cumulés.

Figure 7 - Taux de relevés 6M/6M sur index réels de GrDF



L'évolution de cet indicateur depuis l'année 2009 traduit une tendance à l'amélioration de la qualité des informations de consommation transmises aux fournisseurs permettant ainsi à ces derniers de facturer leurs clients à relève semestrielle de manière plus précise, cette facturation étant fondée sur des données de consommation réelles et non estimées.

On peut toutefois constater qu'une marge d'amélioration subsiste sur cet indicateur. Afin d'inciter l'opérateur à améliorer ses résultats et de garantir la poursuite de la tendance favorable constatée, une incitation financière a été mise en œuvre pour cet indicateur dans le cadre du tarif ATRD4 de GrDF.

Pour Régaz, le taux de relève 4M/4M se maintient au bon niveau déjà observé sur la période précédente. Le taux moyen est de 93,4 %, légèrement inférieur au taux moyen constaté sur la période précédente (93,8 %). Les niveaux plus faibles constatés entre juillet et septembre 2010 s'expliquent par l'absence d'un plus grand nombre de consommateurs au moment des relèves à cause de la période estivale.

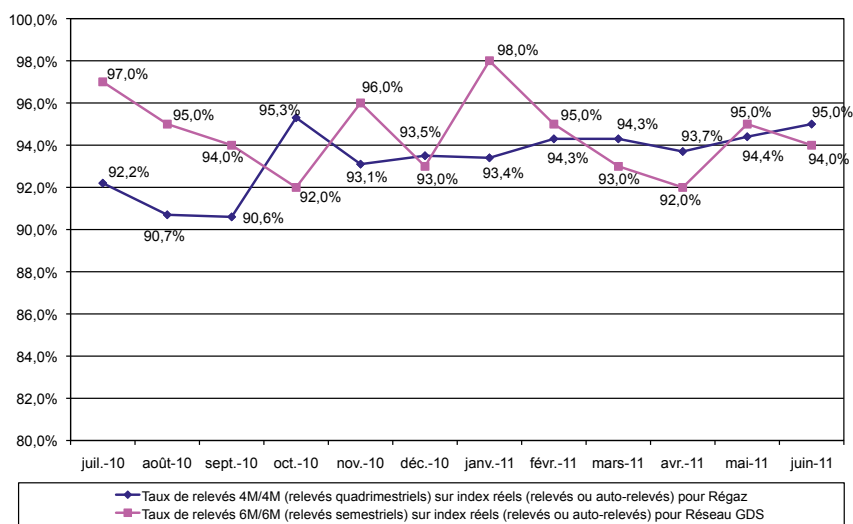
Le suivi de cet indicateur est plus récent pour Réseau GDS : il n'est mis en œuvre que depuis le 1^{er} juillet 2010. Le taux moyen de relèves 6M/6M sur index réel est de 94,5 %. La volatilité est relativement importante d'un mois sur l'autre : ce taux évolue entre 92 % et 98 % sur la période étudiée.

1. Les processus contribuant à assurer une facturation fiable des consommateurs finals en gaz

À l'instar de GrDF, la CRE envisage d'introduire une incitation financière pour cet indicateur pour les ELD de gaz naturel dans leur tarif ATRD₄,

dont l'entrée en vigueur est prévue à compter du 1^{er} juillet 2013, afin d'inciter les GRD à améliorer leurs résultats.

Figure 8 - Taux de relevés 6M/6M (resp. 4M/4M) sur index réels de Réseau GDS (resp. Régaz)



4. NOMBRE DE PRESTATIONS DE VÉRIFICATION DE DONNÉES DE COMPTAGE ABOUTISSANT À UNE CORRECTION D'INDEX RÉEL

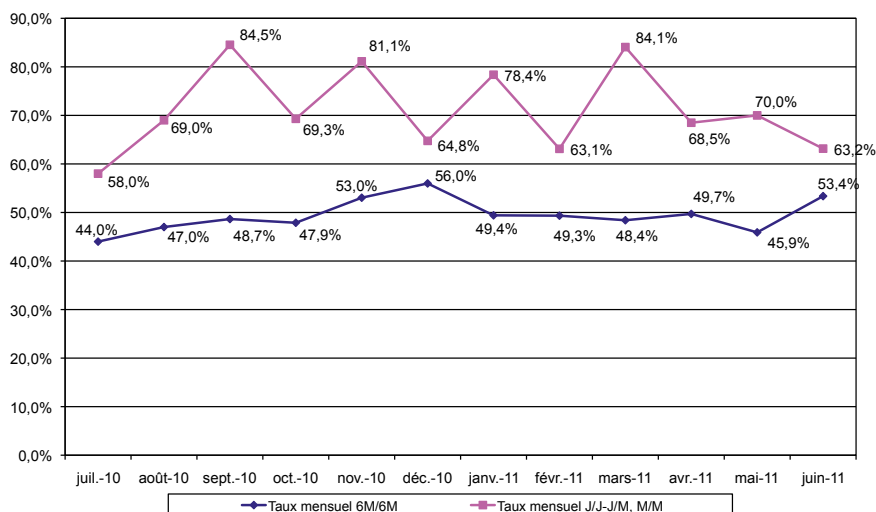
Lorsqu'un fournisseur a un doute sur une donnée de relève de consommation transmise par le GRD, il peut demander à l'opérateur la réalisation d'une prestation de vérification de données de comptage. Si la vérification effectuée par le GRD aboutit à une correction d'index de consommation, la prestation n'est pas facturée par l'opérateur.

Cet indicateur, introduit au 1^{er} juillet 2010, mesure le rapport entre le nombre de presta-

tions de vérification de données de comptage clôturées durant un mois donné mais non facturées (car effectuées à bon escient) et le nombre total de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant un mois donné.

Les résultats de l'indicateur traduisent donc la pertinence des demandes de vérification de données de comptage effectuées par les fournisseurs.

Figure 9 - Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index réel pour GrDF



On peut noter deux éléments singuliers :

- un taux sensiblement plus élevé pour les relèves J/J-J/M et M/M que pour les relèves 6M/6M. Selon l'opérateur, cela s'explique par le fait que les gros consommateurs font l'objet d'un suivi plus individualisé par leur fournisseur, ce qui permet au fournisseur de réaliser des demandes de prestations de vérification de données de comptage plus ciblées et donc plus pertinentes ;
- une volatilité plus importante de ce même taux d'un mois sur l'autre. Celle-ci est probablement due à une volumétrie plus faible de cette

prestation sur ce segment de clientèle que sur les consommateurs à relève semestrielle.

Cet indicateur a été supprimé dans le cadre du futur tarif ATRD4 et remplacé par un indicateur plus pertinent : le « taux d'index rectifiés ». Ce nouvel indicateur mesurera chaque mois la proportion de relèves ayant été rectifiées par rapport au nombre total de relèves transmises par GrDF. Il entrera en vigueur au 1^{er} juillet 2012 et sera incité financièrement à compter du 1^{er} juillet 2013.

5. TAUX D'ÉCART DE PÉRIMÈTRE CONTRACTUEL DES FOURNISSEURS ALTERNATIFS ET TAUX DE TRAITEMENT DES REJETS DU MOIS SUR LE MOIS SUIVANT

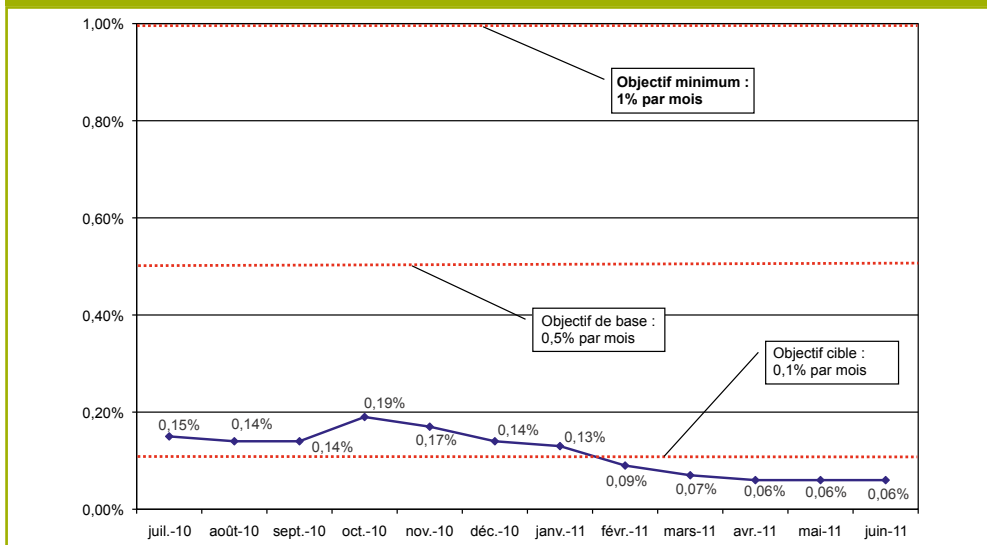
Les deux indicateurs « Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs » et « taux de traitement des rejets du mois sur le mois suivant » mesurent la qualité de la gestion du périmètre contractuel des fournisseurs par GrDF. La qualité de cette gestion contractuelle est très importante dans la mesure où les données de consommation d'un consommateur non rattaché au portefeuille de son fournisseur dans le SI de GrDF ne pourront pas être transmises à ce fournisseur, rendant ainsi difficile la facturation du consommateur.

Compte tenu de leur importance pour l'activité des fournisseurs, ces deux indicateurs sont incités financièrement.

La conformité du périmètre contractuel présent dans le SI OMEGA de GrDF avec la situation contractuelle réelle des fournisseurs s'est très sensiblement améliorée depuis juillet 2008 où le taux était de 5,08 %⁽⁶⁾. Une baisse continue de ce taux avait déjà été observée sur la période précédente, pendant laquelle il était passé de 1,00 % en juillet 2009 à 0,16 % en juin 2010. Ces bons résultats ont justifié une réévaluation des objectifs pour cet indicateur au 1^{er} juillet 2010 : l'objectif minimum de 1,5 % par mois, l'objectif de base de 1 % par mois et l'objectif cible de

(6) Dans une situation parfaite où il n'y a aucun écart entre les données présentes dans le SI OMEGA de GrDF et la situation contractuelle des fournisseurs, le taux d'écart de périmètre contractuel est nul.

Figure 10 - Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs pour GrDF



0,5 % par mois ont été réévalués respectivement à 1 % par mois, 0,5 % par mois et 0,1 % par mois.

La tendance baissière initiée depuis mi-2008 se confirme sur la période étudiée, même si l'amélioration constatée sur cette période est moins marquée, compte tenu des excellents niveaux de qualité déjà atteints. Ce taux est stabilisé depuis avril 2011 à 0,06 %.

Cette amélioration régulière est le fruit des mesures prises par GrDF sur la durée, en particulier à travers la mise en place d'un groupe de travail dédié au traitement des écarts contractuels. Ce groupe de travail, composé de représentants métier et SI, examine les actions permettant de diminuer les écarts contractuels.

Cet indicateur a généré un bonus significatif de 500 000 € pour GrDF sur la période d'analyse.

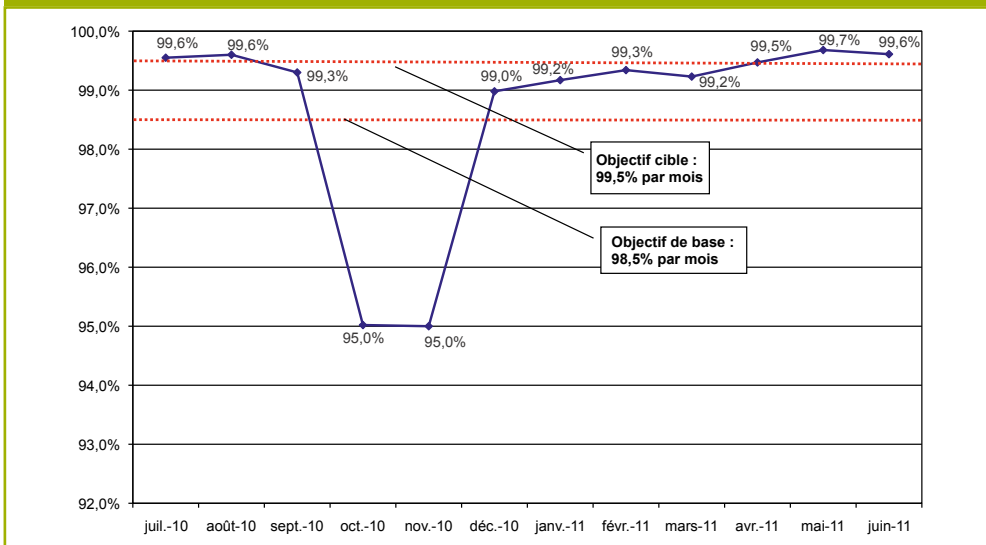
Le taux de traitement des rejets ⁽⁷⁾ mesure, quant à lui, le nombre de rejets corrigés durant le mois ramené au nombre de rejets générés durant le mois précédent.

Sur la période d'analyse, plus de 500 000 rejets ont été générés. La principale typologie de rejets constatée est liée aux relèves des consommateurs 6M/6M (44 % du nombre total de rejets).

En octobre et novembre 2010, une nouvelle fonctionnalité mise en place dans le SI OMEGA

(7) Un rejet se produit quand le SI OMEGA n'est pas en mesure de reconnaître une information qui a été saisie dans le moteur OMEGA.

Figure 11 - Taux de traitement des rejets du mois M en M+1 par GrDF



a généré de nouveaux rejets ainsi que la remise en cause des solutions de traitement des rejets existantes. Ceci a eu pour effet sur cette période d'augmenter le stock de rejets et de dégrader le taux d'écart de périmètre contractuel mais surtout le taux de traitement des rejets.

Des solutions de traitement des rejets ont été adoptées par GrDF, permettant de retrouver rapi-

dement des valeurs des taux d'écart de périmètre contractuel et de traitement des rejets équivalentes à celles observées en début de période de suivi.

Si l'on excepte ces deux mois d'octobre et de novembre 2010, le taux de traitement des rejets est constamment supérieur à l'objectif de base de 98,5 % par mois et dépasse l'objectif cible de 99,5 % depuis le mois d'avril 2011.

6. SYNTHÈSE

Le bilan est positif : les indicateurs analysés se sont sensiblement améliorés, confirmant ainsi la tendance déjà observée sur la période précédente. Pour certains indicateurs incités financièrement (disponibilité des portails fournisseurs, écart de périmètre contractuel, traitement des rejets), les objectifs définis sont régulièrement dépassés, générant ainsi des bonus pour les opérateurs concernés.

L'analyse détaillée des indicateurs révèle à la fois :

- la très bonne qualité de la gestion du périmètre contractuel des fournisseurs par GrDF ainsi que les bonnes conditions dans lesquelles les données de consommation sont mises à la disposition des fournisseurs par les GRD ;
- un axe d'amélioration important concernant la qualité de ces données de consommation.

Ce constat a amené la CRE à faire évoluer le mécanisme incitatif de suivi de la qualité de service à l'occasion de l'élaboration du tarif ATRD₄ de GrDF. Cela s'est notamment traduit par une réévaluation des objectifs et des niveaux d'incitations financières de plusieurs indicateurs, ainsi que par la mise en œuvre d'incitations financières pour des indicateurs qui portent notamment sur la qualité des données de consommation :

- le taux de relevés semestriels sur index réels ;
- le taux d'index rectifiés ⁽⁸⁾.

Une logique similaire prévaudra pour les ELD de gaz naturel lors de l'élaboration de leur tarif ATRD₄.

(8) Indicateur incité financièrement à compter du 1^{er} juillet 2013.

2



Le raccordement des énergies renouvelables pour ERDF

1. Contexte	24
2. Analyse de la performance d'ERDF pour les producteurs	25
3. Analyse de la performance d'ERDF pour les autres segments d'utilisateurs	32
4. Synthèse	35

1. CONTEXTE

Le raccordement des énergies renouvelables a constitué le principal défi en matière de raccordement pour ERDF ces dernières années. Les énergies renouvelables, notamment photovoltaïques, ont en effet connu un fort développement qui a été favorisé par :

- les objectifs de développement portés par la loi Grenelle 1 ;
- la PPI qui fixe un objectif de 5 400 MW de capacité de production photovoltaïque d'ici à 2020 ;
- des tarifs d'achat de l'électricité photovoltaïque très avantageux.

Ainsi, le nombre de demandes de raccordement d'installations de production d'électricité d'origine photovoltaïque est passé d'un peu plus de 2000 en janvier 2009 à presque 16 000 en décembre 2009. Le nombre de demandes mensuelles s'est établi en moyenne à 10 000 en 2010 alors qu'il était d'environ 2000 en 2008 et de 7 000 en 2009.

À cette hausse des demandes de raccordement est venue s'ajouter, depuis fin 2009, une forte évolution du contexte réglementaire (voir encadré ci-dessous) qui a eu pour conséquence une forte variation des demandes de raccordement et a donc mis à l'épreuve la capacité d'adaptation d'ERDF.

Les changements réglementaires en matière de raccordement des énergies renouvelables

Depuis 2010, plusieurs décisions ont été prises concernant les conditions d'achat de l'électricité produite à partir d'installations photovoltaïques. Ces évolutions réglementaires ont eu un impact significatif sur le rythme des demandes de raccordement.

D'une part, les arrêtés du 12 janvier 2010 et du 31 août 2010 ont abaissé les tarifs d'achat et ont fait le lien entre la date de la demande de raccordement et le tarif d'obligation d'achat obtenu. Dès lors, à chaque révision tarifaire, les porteurs de projets ont anticipé autant que faire se peut leurs demandes de raccordement dans les jours précédant l'entrée en vigueur de tarifs d'achat moins avantageux.

D'autre part, le décret du 9 décembre 2010 a suspendu l'obligation d'achat pour les installations de plus de 3 kVA et imposé aux demandeurs de réitérer leur demande

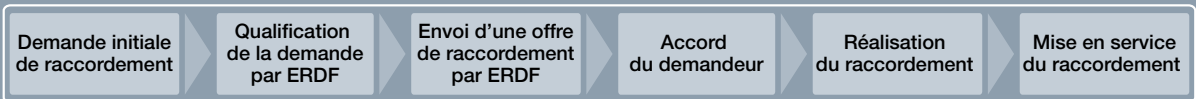
de raccordement à l'issue du moratoire. Ce décret a conduit ERDF à suspendre également l'instruction des demandes de raccordement concernées. L'arrêté du 4 mars 2011 a mis fin à ce moratoire en instaurant de nouveaux tarifs d'achat orientés à la baisse.

Par ailleurs, la loi Grenelle 2 a imposé à ERDF des contraintes supplémentaires en termes de délais pour l'établissement des offres de raccordement et pour la réalisation des travaux de raccordement des installations de production d'origine renouvelable de puissance inférieure ou égale à 3 kVA qui ne nécessitent pas d'extension ou de renforcement du réseau. Pour ces installations, le délai de réalisation des travaux de raccordement est désormais fixé à deux mois à compter de la date d'acceptation de la convention de raccordement. Quant au délai d'envoi de la proposition de raccordement, il est fixé à un mois.

2. ANALYSE DE LA PERFORMANCE D'ERDF POUR LES PRODUCTEURS

2.1. Le processus de raccordement

D'une manière générale, le processus de raccordement au réseau public de distribution peut être schématisé de la façon suivante :



Pour les raccordements en BT > 36 kVA et HTA, lorsque le coût ou le délai de réalisation ne peut être définitivement arrêté sans étude poussée de réalisation et/ou appel d'offres, la phase d'établissement de l'offre se fait en deux étapes ⁽⁹⁾ : ERDF transmet d'abord une proposition technique et financière (PTF) de raccordement établie avec une marge d'incertitude, dont le demandeur accepte les conditions, puis une convention de raccordement, au lieu de l'envoi direct au demandeur d'une convention de raccordement valant offre de raccordement. Dans le cas des raccordements BT ≤ 36 kVA, ERDF procède directement à l'envoi d'une proposition de raccordement (PDR).

Les indicateurs de qualité de service permettant de suivre la performance d'ERDF en matière de raccordements se concentrent sur les deux étapes les plus critiques du processus :

- le délai de remise de l'offre de raccordement (PTF ou PDR) à partir de la date de qualification de la demande ;
- le délai de réalisation des travaux après l'acceptation de l'offre.

Les deux étapes sont surveillées pour chaque catégorie d'utilisateurs, classés selon leur nature productrice ou consommatrice et leur

puissance. Dans ce chapitre, l'analyse portera principalement sur le raccordement des producteurs BT ≤ 36 kVA. En effet, les petites installations photovoltaïques, dont la volumétrie a été déterminante pour l'activité d'ERDF, constituent l'immense majorité de ces opérations : 12 614 demandes de raccordement d'installations photovoltaïques en BT ≤ 36 kVA sur un total de 13 986 au deuxième trimestre de 2011.

Le présent rapport analyse la qualité de service d'ERDF sur la période allant du troisième trimestre de 2010 au deuxième trimestre de 2011. Il a néanmoins semblé pertinent, pour les raccordements des énergies renouvelables, d'analyser la performance d'ERDF sur une période plus longue s'étendant du troisième trimestre de 2009 au deuxième trimestre de 2011. Cela permet à la fois de mieux appréhender les impacts des changements réglementaires, dont certains sont entrés en vigueur avant le troisième trimestre de 2010, et de réaliser des comparaisons par rapport à la période d'étude du précédent rapport sur la qualité de service.

⁽⁹⁾ L'envoi en deux étapes était systématique avant la procédure de traitement des demandes de raccordement entrée en vigueur le 3 juillet 2010.

2.2. Délai d'envoi des offres de raccordement

Les délais de transmission des offres de raccordement sont cruciaux dans l'appréciation de la qualité de service assurée par ERDF. Cette question concentre en effet les attentes des porteurs de projets, comme la CRE le constate régulièrement au travers des différends soumis à son comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS).

L'indicateur disponible pour suivre la performance d'ERDF en termes de délais d'envoi des offres de raccordement est le nombre d'offres de raccordement non envoyées dans les délais.

L'exercice 2010-2011 a été marqué par de fortes variations des demandes de raccordement qui se sont traduites par de fortes fluctuations du nombre d'offres de raccordement émises hors délais.

2.2.1. Producteurs BT $\leq$ 36 kVA

Le délai réglementaire d'envoi d'une PDR pour le raccordement d'une installation de production d'électricité d'origine renouvelable de puissance inférieure à 3 kVA est d'un mois. Ce type de raccordement représente l'essentiel des raccordements de producteurs BT $\leq$ 36 kVA.

Pour les autres raccordements d'installations BT $\leq$ 36 kVA, les délais applicables sont de :

- 6 semaines pour les raccordements impliquant seulement la création d'ouvrages de branchement ;
- 3 mois pour les raccordements impliquant la création d'ouvrages d'extension.

Le taux de PDR envoyées hors délais a beaucoup varié sur la période d'étude. Il a atteint 34 % au premier trimestre de 2010. Après être redescendu à 19 % au troisième trimestre de 2010, le niveau de l'indicateur est remonté à 28 % au

quatrième trimestre de 2010 pour redescendre à 15 % au deuxième trimestre de 2011.

Cette évolution a été fortement corrélée à celle des émissions de PDR qui reflète, avec un effet retard, l'évolution des demandes de raccordements. Il convient donc, afin de comprendre la performance d'ERDF en matière de délais d'envoi des propositions de raccordement, d'analyser l'évolution du nombre de propositions de raccordements émises.

Le nombre de PDR émises a atteint 34 667 au premier trimestre de 2010 alors qu'il était de 25 103 au quatrième trimestre de 2009 soit une hausse de 38 %. Cette hausse est la conséquence directe de l'anticipation des acteurs de la baisse des tarifs d'achat instaurée par l'arrêté du 12 janvier 2010 qui faisait le lien entre la date de la demande de raccordement et le tarif d'achat auquel le producteur était éligible. Les producteurs se sont en effet empressés de déposer leurs demandes de raccordement avant le 12 janvier et cela s'est traduit par la hausse du nombre de PDR émises dans le courant du premier trimestre de 2010.

L'effet de l'arrêté de baisse des tarifs d'achat du 31 août 2010 a été également significatif, comme en témoigne la forte augmentation nombre de PDR émises au quatrième trimestre de 2010 : 41 020 PDR émises soit une hausse de 18 % par rapport au pic du premier trimestre de 2010.

Ce n'est qu'à partir du premier trimestre de 2011, et plus significativement au deuxième trimestre de 2011, que les mesures abaissant les tarifs d'achat font leur effet. Le nombre de PDR émises a en effet d'abord chuté à 25 444 au premier trimestre de 2011 puis à 11 732 au deuxième trimestre de 2011 atteignant ainsi le niveau le plus bas depuis le quatrième trimestre de 2009.

Le moratoire du 9 décembre 2010 – qui s'applique aux installations de puissance supérieure à 3 kVA – a également eu un impact sur

les demandes de raccordement, même si celui-ci reste limité puisqu'environ 85 % des installations de production BT $\leq$ 36 kVA ont des puissances inférieures à 3 kVA. En effet, le nombre de PDR émises a chuté au premier trimestre de 2011 sous l'effet du moratoire et de la perspective de baisse des tarifs d'achat en sortie de moratoire. Cette diminution s'est confirmée au deuxième trimestre de 2011 avec la nouvelle baisse de tarifs d'achat décidée par l'arrêté du 4 mars 2011.

Ainsi, l'afflux des demandes de raccordement avant chaque arrêté de baisse des tarifs d'achat s'est traduit par une augmentation du taux de PDR envoyées hors délais avec en particulier deux pics observés aux premier et quatrième trimestres de 2010. Les multiples révisions à la baisse des tarifs d'achat depuis 2010 ont eu pour conséquence une baisse des demandes de raccordement, ce qui explique la nette amélioration du taux de PDR envoyées hors délais au deuxième trimestre de 2011.

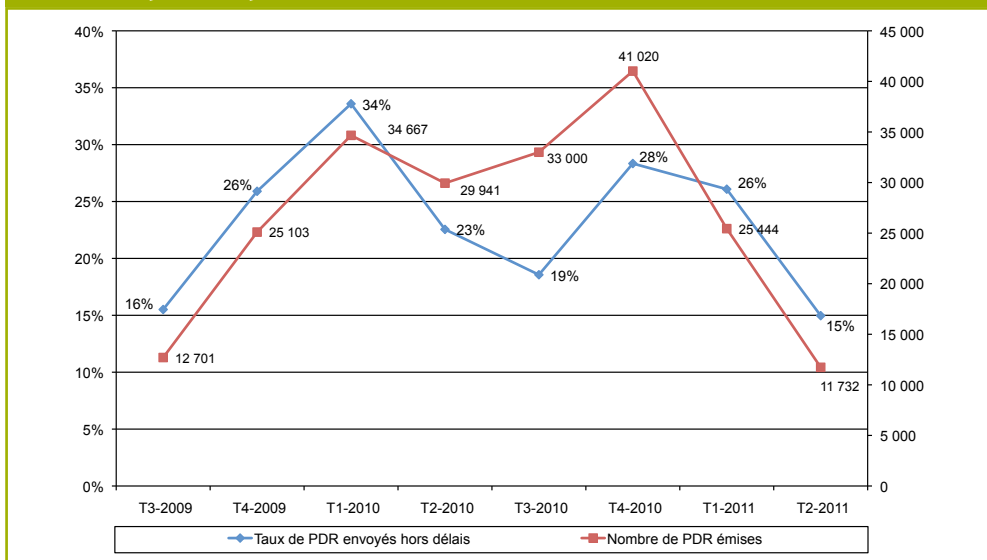
2.2.2. Producteurs BT $>$ 36 kVA et HTA

De la même manière que pour les producteurs BT $\leq$ 36 kVA, le taux de PTF envoyées hors délais a été fortement lié à l'évolution des demandes de raccordement pour les producteurs BT $>$ 36 kVA et HTA. Le taux de PTF envoyées hors délais a atteint 30 % au deuxième trimestre de 2010 et s'est stabilisé entre 21 % et 22 % jusqu'au premier trimestre de 2011. Ce n'est qu'à partir du deuxième trimestre de 2011 qu'ERDF a été en mesure de tenir les délais, avec un taux de PTF envoyées hors délais de 4 %.

Une analyse de l'évolution du nombre de PTF émises permet de comprendre l'évolution de la performance d'ERDF en matière de délais d'envoi des PTF.

L'arrêté du 12 janvier 2010 s'est traduit par un afflux de demandes de raccordement les mois précédant sa publication et, par voie de conséquence, par une hausse du nombre de PTF émises les mois suivants qui a atteint 2 782 au

Figure 12 - Nombre de PDR émises et taux de PDR envoyées hors délais pour les producteurs BT $\leq$ 36 kVA



N.B. : les chiffres du troisième trimestre de 2009 ne concernent que les mois d'août et de septembre.

premier trimestre de 2010 et 2 674 au deuxième trimestre de 2010. Cette hausse traduit l'anticipation des acteurs de leurs demandes de raccordement pour pouvoir bénéficier de tarifs d'achat plus avantageux. Le même phénomène d'anticipation, avant l'entrée en vigueur de l'arrêté du 31 août 2010, s'est traduit par une hausse au quatrième trimestre de 2010 du nombre de PTF émises qui a atteint 2 879.

Le moratoire instauré par le décret du 9 décembre 2010 a eu un très fort impact sur les demandes de raccordement des producteurs BT > 36 kVA et HTA. En suspendant l'obligation d'achat des productions photovoltaïques de puissance supérieure à 3 kVA, en imposant aux demandeurs de renouveler leur demande à la fin du moratoire et en conduisant ERDF à suspendre l'instruction des demandes de raccordement, ce décret a entraîné une chute du nombre de PTF émises. Celles-ci sont ainsi passées de 2 879 au quatrième trimestre de 2010 à 168 au premier trimestre de 2011. La fin du moratoire le 4 mars 2011 s'est

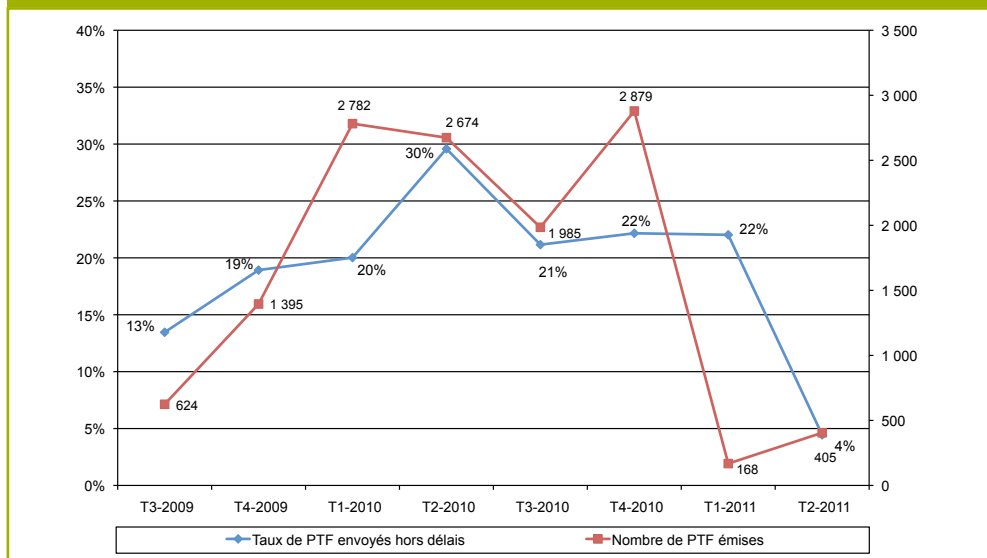
traduite par une légère remontée du nombre de PTF émises au deuxième trimestre de 2011. Cette remontée est restée limitée du fait des conditions peu attractives du tarif publié par l'arrêté du 4 mars 2011 pour les puissances importantes.

En conclusion, comme pour les producteurs BT ≤ 36 kVA, le taux de PTF envoyées hors délais a augmenté avec l'afflux des demandes de raccordement comme en témoigne le pic observé au deuxième trimestre de 2010. L'instauration de tarifs d'achat moins avantageux et le moratoire pour les installations de puissance supérieure à 3 kVA ont entraîné une amélioration du taux de PTF envoyées hors délais au deuxième trimestre de 2011.

2.3. Délai de réalisation des travaux de raccordement

Le délai de réalisation des travaux de raccordement est la deuxième étape du processus de raccordement qui fait l'objet d'un suivi via

Figure 13 - Nombre de PTF émises et taux de PTF hors délais pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA



N.B. : les chiffres du troisième trimestre de 2009 ne concernent que les mois d'août et de septembre.

les indicateurs de qualité de service. Même si cette étape est très majoritairement sous-traitée par ERDF, le gestionnaire de réseau n'en est pas moins responsable des délais maximum qui s'imposent à lui, notamment en application de la loi Grenelle 2.

Les indicateurs disponibles pour analyser la qualité de service d'ERDF en matière de délais de réalisation des travaux de raccordement des installations de production décentralisées sont différents selon le type d'installation :

- pour les producteurs BT $\leq$ 36 kVA sans extension, est mesuré le délai moyen de réalisation des travaux de raccordement en jours ouvrés ;
- pour les producteurs BT $>$ 36 kVA et HTA, est mesurée la répartition des affaires par plage de délai de réalisation des travaux de raccordement.

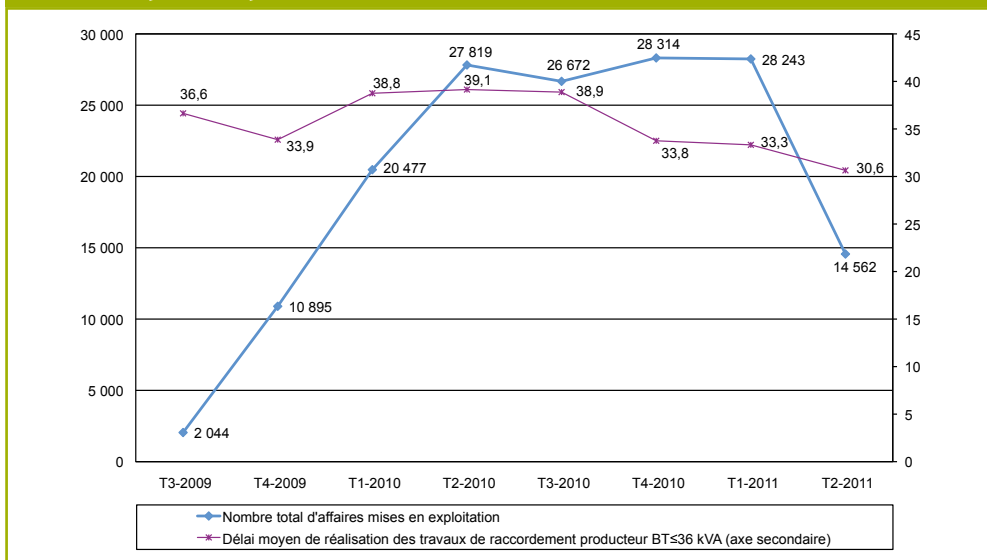
L'analyse fait apparaître une différence dans l'évolution des délais de réalisation des travaux de raccordement selon le type d'installation : le

délai moyen de réalisation du raccordement des producteurs BT $\leq$ 36 kVA sans extension s'est amélioré sur la période de suivi tandis que l'on observe une proportion grandissante d'affaires dans la tranche de délais supérieurs à 4 mois pour les producteurs BT $>$ 36 kVA et HTA.

2.3.1. Producteurs BT $\leq$ 36 kVA

Malgré une forte hausse du volume d'affaires mises en exploitation depuis 2009 – celles-ci sont passées de 10 895 au quatrième trimestre de 2009 à 28 314 au quatrième trimestre de 2010 – ERDF a su maintenir le délai moyen de raccordement à un bon niveau, puisque celui-ci est resté compris entre 33 et 39 jours entre le troisième trimestre de 2009 et le premier trimestre de 2011. Le délai moyen a atteint son plus haut niveau – 39 jours – aux premier, deuxième et troisième trimestres de 2010 alors que le nombre d'affaires mises en exploitation était en forte hausse. ERDF explique cette bonne per-

Figure 14 - Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement pour les producteurs BT $\leq$ 36 kVA sans extension



N.B. : les chiffres du troisième trimestre de 2009 ne concernent que les mois d'août et de septembre.

formance par la simplicité et la standardisation des opérations de raccordement des installations sans extension, ainsi que par la montée en compétence des prestataires d'ERDF.

L'effet des arrêtés de baisse des tarifs d'achat décrits dans la partie consacrée aux délais d'envoi des propositions de raccordement commence à se faire sentir au deuxième trimestre de 2011 avec un délai moyen de réalisation des travaux de raccordement descendu sous 31 jours.

Il faut noter que la loi Grenelle 2 impose à ERDF depuis juillet 2010 un délai maximum de deux mois pour le raccordement d'une installation photovoltaïque de puissance inférieure à 3 kVA ne nécessitant pas d'extension ou de renforcement de réseau, à compter de l'acceptation, par

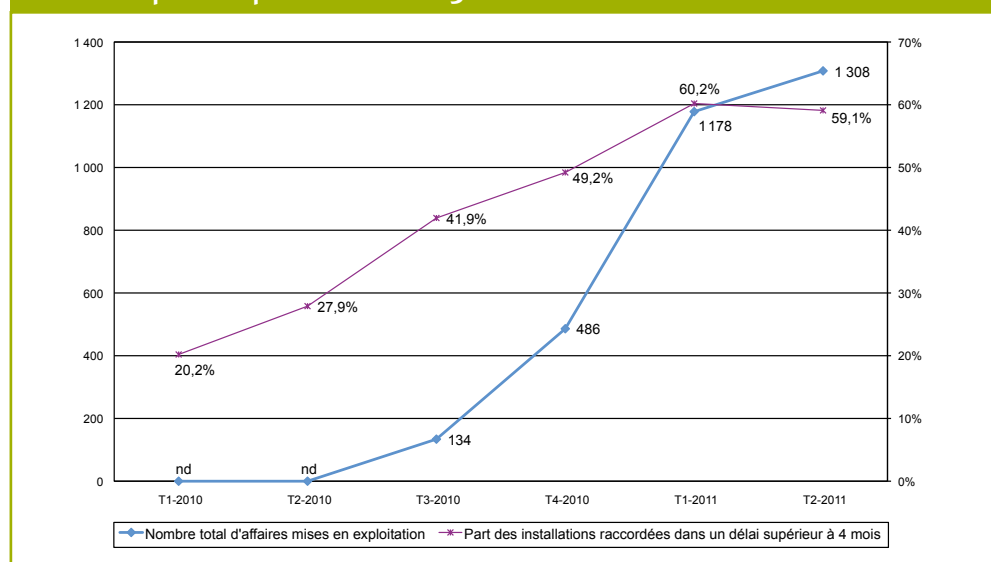
le demandeur, de la proposition de raccordement. ERDF n'établit toutefois pas de lien entre l'instauration de ce nouveau délai et la bonne performance réalisée qu'il explique par la simplicité des opérations de raccordement pour ce type d'utilisateurs.

2.3.2. Producteurs BT > 36 kVA et HTA

Concernant les délais de réalisation des travaux de raccordement des producteurs BT > 36 kVA et HTA, la part des raccordements réalisés dans un délai supérieur à 4 mois a notablement augmenté.

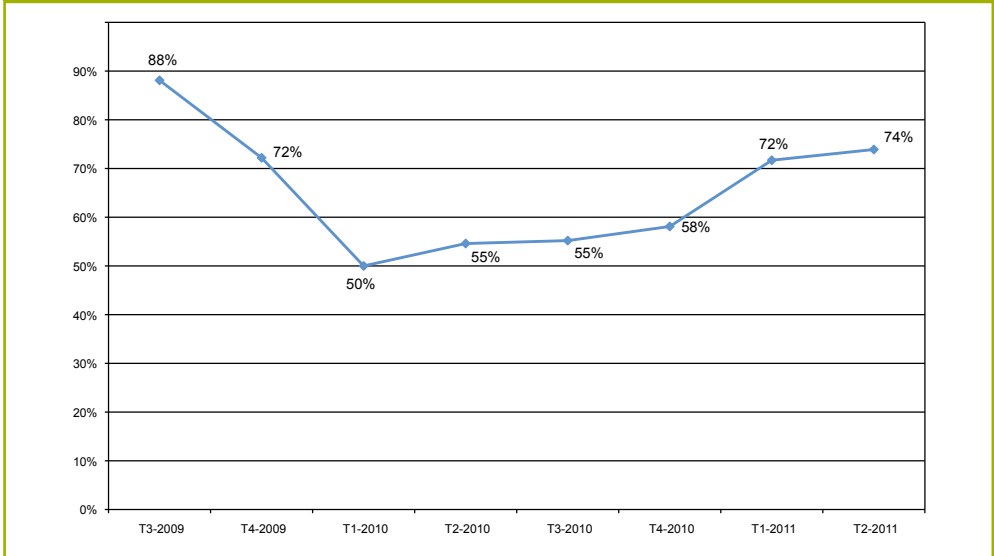
En effet, la part des travaux de raccordement réalisés dans un délai supérieur à 4 mois est passée

Figure 15 - Part des raccordements réalisés dans un délai supérieur à 4 mois pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA



N.B. : les chiffres du troisième trimestre de 2009 ne concernent que les mois d'août et de septembre.

Figure 16 - Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA



N.B. : les chiffres du troisième trimestre de 2009 ne concernent que les mois d'août et de septembre.

de 20 % à 60 % entre le premier trimestre de 2010 et le premier trimestre de 2011. Selon ERDF, l'une des causes de cet allongement est la hausse du nombre de demandes de raccordement observée depuis la fin de l'année 2009. Elle s'est traduite par une hausse du nombre d'affaires en phase travaux, qui a pu, selon ERDF, engorger ses équipes d'ingénierie et les entreprises de travaux. ERDF explique aussi cet allongement par la saturation de la capacité d'accueil des réseaux. En effet, la diminution de la capacité d'accueil induit des opérations de raccordement plus lourdes et donc des durées de travaux plus longues.

Les délais de raccordement devraient se maintenir à des niveaux élevés au cours des prochains trimestres. En effet, alors qu'ERDF a émis 5 437 PTF pour les producteurs BT > 36 kVA et

HTA entre le troisième trimestre de 2010 et le deuxième trimestre de 2011, seulement 3 106 raccordements ont été réalisés sur la même période, dont une partie résulte des PTF émises avant cette période. Il reste donc un nombre encore important de raccordements à réaliser. L'impact de la baisse du nombre de demandes de raccordement ne se fera donc pas sentir à court terme.

Parallèlement à cet allongement des délais de raccordement, ERDF a vu son taux de respect de la date convenue de mise en exploitation baisser pour se situer entre 50 % et 60 % sur la période allant du premier trimestre de 2010 au quatrième trimestre de 2010. Ce taux est remonté au-dessus de 70 % à partir du premier trimestre de 2011.

3. ANALYSE DE LA PERFORMANCE D'ERDF POUR LES AUTRES SEGMENTS D'UTILISATEURS

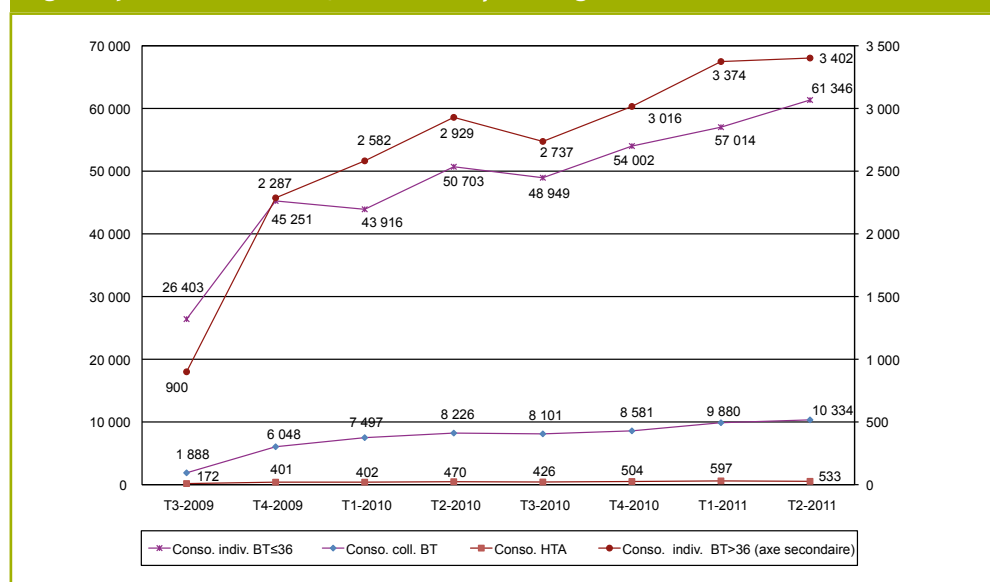
Cette partie se concentre sur l'analyse de la performance d'ERDF pour les autres segments d'utilisateurs, en particulier celui des consommateurs.

Le délai d'envoi des propositions de raccordement s'est amélioré pour l'ensemble des consommateurs dans un contexte de hausse du volume d'affaires. C'est le cas en particulier pour

les consommateurs BT ≤ 36 kVA pour lesquels le taux de PDR envoyé hors délais s'est nettement amélioré en passant de 19,6 % au troisième trimestre de 2009 à 8,2 % au deuxième trimestre de 2011.

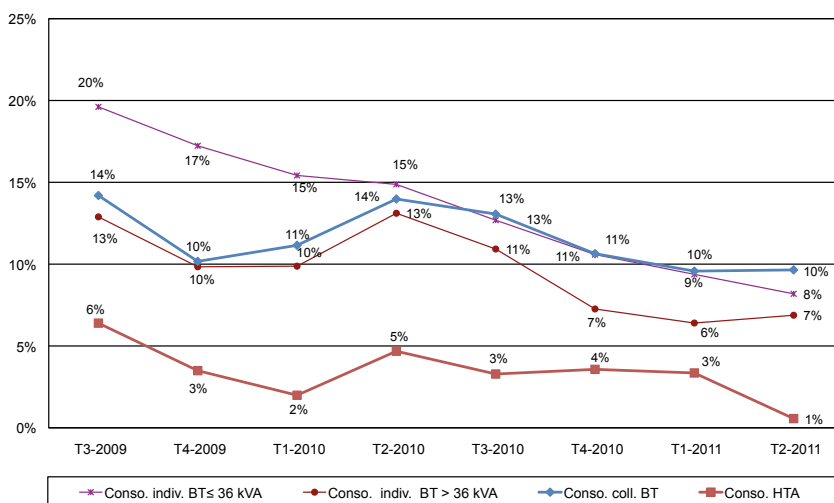
Concernant le délai de réalisation des travaux de raccordement, les indicateurs font apparaître des résultats différents selon le type de raccordement.

Figure 17 - Nombre de PTF/PDR émises par catégorie d'utilisateur



N.B. : les chiffres du troisième trimestre de 2009 ne concernent que les mois d'août et de septembre.

Figure 18 - Taux de PTF/PDR envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs



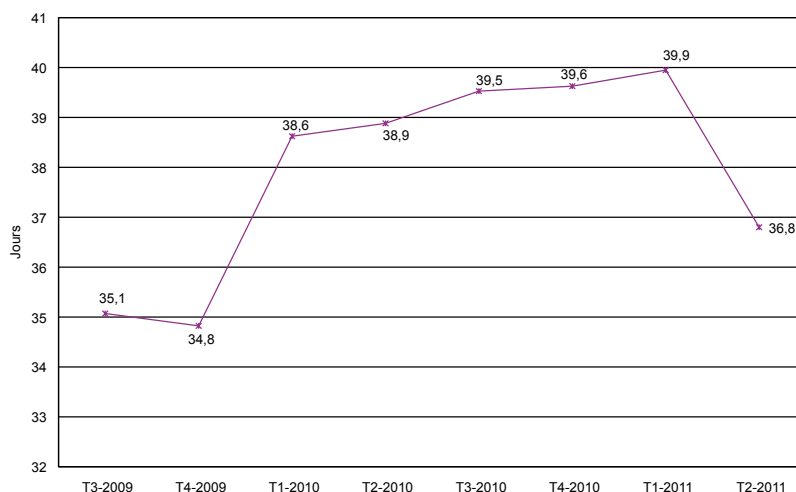
N.B. : les chiffres du troisième trimestre de 2009 ne concernent que les mois d'août et de septembre.

Pour les raccordements des consommateurs individuels en BT ≤ 36 kVA sans extension, ERDF a réussi à maîtriser le délai de réalisation des raccordements malgré l'augmentation des demandes. Hormis la hausse observée entre le quatrième trimestre de 2009 et le premier trimestre de 2010 faisant passer le délai moyen de réalisation des travaux de raccordement de 34,8

à 38,6 jours, ERDF a ensuite réussi à maintenir les délais dans la limite de 40 jours ouvrés soit 2 mois.

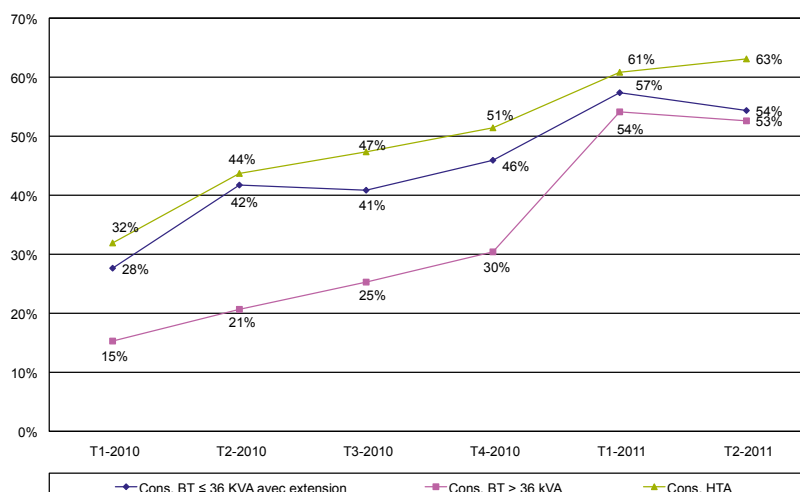
Pour les autres raccordements, on observe une proportion grandissante d'affaires avec des délais de réalisation des travaux de raccordement supérieurs à 4 mois.

Figure 19 - Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement de consommateurs individuels BT $\leq$ 36 kVA sans extension



N.B. : les chiffres du troisième trimestre de 2009 ne concernent que les mois d'août et de septembre.

Figure 20 - Part des raccordements réalisés avec plus de 4 mois de délai par catégorie d'utilisateurs



N.B. : pour les consommateurs BT $>$ 36 kVA, l'indicateur a été modifié au premier trimestre de 2011, il ne comprend désormais que les demandes de raccordements avec extension expliquant la rupture dans la chronique.

4. SYNTHÈSE

Le fort développement des énergies renouvelables ces dernières années, ainsi que les récents changements réglementaires concernant les installations photovoltaïques, ont mis à l'épreuve la capacité d'ERDF à maintenir sa qualité de service ainsi que la faculté d'adaptation de ses équipes.

Pour les producteurs, on observe une augmentation du taux de PTF/PDR envoyées hors délais, principalement au cours des premier et quatrième trimestres de 2010. ERDF explique ce résultat par l'afflux des demandes de raccordement dans les semaines précédant l'entrée en vigueur des arrêtés de baisse des tarifs d'achat de janvier et août 2010. Pour les consommateurs, la performance en matière de délais d'envoi des offres de raccordement s'est dans l'ensemble améliorée sur la période d'étude.

Si ERDF a réussi à maintenir ses délais de réalisation des travaux de raccordement pour les producteurs BT $\leq$ 36 kVA et les consommateurs BT $\leq$ 36 kVA sans extension (de loin les plus nombreux), les délais de réalisation des travaux de raccordement des autres catégories d'utilisateurs – producteurs et consommateurs raccordés en BT $>$ 36 kVA et HTA mais aussi pour les consommateurs BT $\leq$ 36 kVA avec extension – se sont tous allongés, en partie à cause de la saturation de la capacité d'ac-

cueil des réseaux nécessitant désormais des travaux de raccordement plus complexes.

Ainsi, ERDF affiche, dans un contexte de hausse des demandes de raccordement, une meilleure performance pour le marché de masse qui représente la grande majorité de ses clients et pour lequel les opérations sont plus simples. Il faudra suivre au cours de la prochaine période l'impact des décisions de baisse des tarifs d'achat sur la qualité de service offerte aux différentes catégories d'utilisateurs, afin de s'assurer que la dégradation de la performance est conjoncturelle et non pas structurelle.

Parmi les indicateurs relatifs aux raccordements, un seul est incité financièrement. Il s'agit du nombre de PDR/PTF envoyées hors délais qui donne lieu à une compensation versée directement aux utilisateurs qui en font la demande. Néanmoins, comme cela sera montré dans la partie consacrée aux indicateurs incités financièrement, le nombre d'utilisateurs qui font la demande de cette indemnisation n'est suivi que depuis 2011 et s'avère très faible au regard du nombre de PDR/PTF envoyées hors délais.

Une évolution des mécanismes incitatifs portant sur les délais d'envoi des offres de raccordement et les délais de réalisation des travaux de raccordement pourra donc être envisagée dans le cadre des travaux tarifaires TURPE 4.

3



Suivi de la qualité de la relation entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les clients finals : comparaison gaz / électricité

1. Contexte	38
2. Tendances générales et événements remarquables	38
3. Synthèse	45

1. CONTEXTE

Dans le cadre du contrat unique, le fournisseur est généralement le principal interlocuteur du client final. Ce dernier peut toutefois être amené à contacter directement les gestionnaires de réseaux de distribution sur un certain nombre de sujets : urgences, dépannages, travaux de raccordement... Il peut également solliciter son fournisseur par le biais de réclamations pour des questions qui relèvent de la compétence du GRD qui doit alors répondre directement au client final. Ainsi, la mesure de la qualité de la relation avec les clients finals est un thème important en ce qu'il permet de s'assurer que les dispositifs de régulation incitative mis en place par la CRE, visant à la maîtrise des coûts des opérateurs, n'entraînent pas une dégradation du service rendu aux clients finals.

Les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz et d'électricité sont confrontés à des enjeux similaires en termes de relation avec le client final. Aussi, une analyse comparative des performances des GRD s'avère pertinente,

dans la limite des spécificités propres à chaque énergie.

Cette proximité s'est naturellement traduite par la mise en place d'indicateurs de suivi de la qualité de service aux définitions et aux périmètres très proches. Ces indicateurs, concernant la relation avec les clients finals, sont :

- le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par les GRD ;
- le nombre de réclamations reçues par les GRD ;
- le taux de réponse aux réclamations dans les délais ;
- le taux d'accessibilité des centres d'appel.

L'attente en matière de qualité de la relation client étant de plus en plus forte en gaz comme en électricité, cela a conduit à l'introduction, dans le cadre du nouveau tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel (ATRD₄) de GrDF, de nouvelles incitations financières portant sur ce thème.

2. TENDANCES GÉNÉRALES ET ÉVÉNEMENTS REMARQUABLES

2.1. Nombre de réclamations sur rendez-vous planifié non respecté par les opérateurs de distribution ayant donné lieu au versement d'une compensation financière

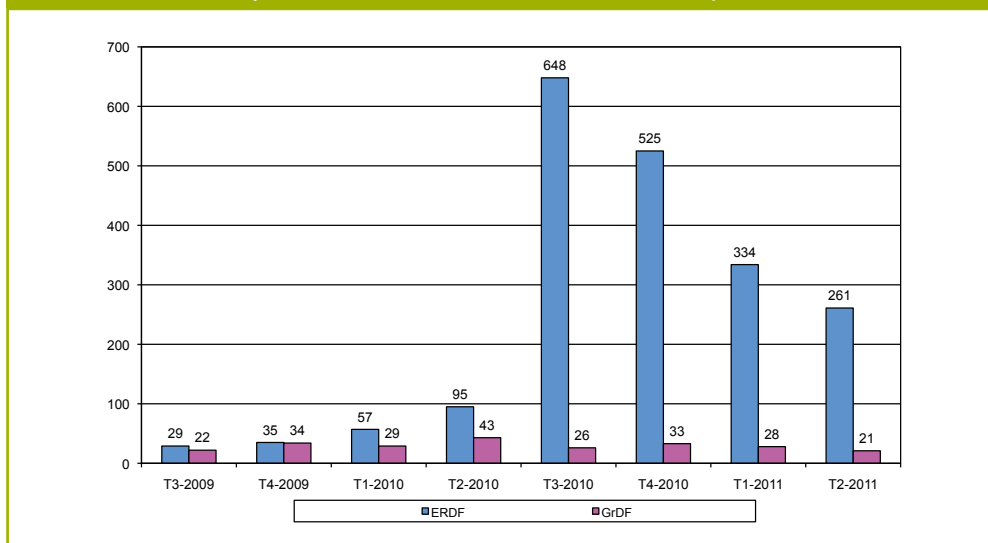
Comme souligné dans le rapport précédent, le respect des rendez-vous planifiés par le gestionnaire de réseau est un facteur clé de la perception qu'a le consommateur final de la qualité de service qui lui est offerte.

Pour GrDF, le nombre de compensations versées à la suite de réclamations pour rendez-vous manqué est stable sur la période d'étude par rapport à la période précédente.

Pour ERDF, la hausse du nombre de compensations versées, qui avait commencé au premier trimestre 2010, a été encore plus marquée au troisième trimestre de la même année. Elle s'explique selon ERDF par une meilleure connaissance par les utilisateurs du mécanisme de compensation.

3. Suivi de la qualité de la relation entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les clients finals : comparaison gaz / électricité

Figure 21 - Nombre de réclamations sur rendez-vous planifié non respecté par ERDF et GrDF ayant donné lieu au versement d'une compensation financière



N.B. : pour ERDF, les chiffres du troisième trimestre 2009 ne concernent que les mois d'août et de septembre.

Compte tenu du volume de prestations réalisées par les opérateurs nécessitant un déplacement, le nombre de compensations versées demeure très faible. Il ne reflète pas la performance des gestionnaires de réseaux puisqu'il ne rend pas compte du nombre total de rendez-vous manqués mais seulement du nombre de réclamations faites par les utilisateurs et ayant donné lieu à une compensation. Ce constat amène à s'interroger, aussi bien en gaz qu'en électricité, sur la pertinence d'une évolution de l'indicateur suivi conduisant notamment à une détection automatique des rendez-vous non respectés par les opérateurs.

Cette évolution a été intégrée dans le cadre du tarif ATRD₄ de GrDF et sera effective à compter du 1^{er} juillet 2013.

Pour les ELD de gaz naturel, aucun rendez-vous manqué n'a été signalé par les fournisseurs sur

la période étudiée. En conséquence, aucune compensation financière n'a été versée aux fournisseurs.

2.2. Nombre total de réclamations

Concernant le nombre de réclamations, il apparaît un écart notable entre gaz et électricité. En effet, on constate en moyenne sur les deux périodes de suivi juillet 2009 / juin 2010 et juillet 2010 / juin 2011 un rapport de un à cinq entre les nombres de réclamations adressées à GrDF et ERDF. Cet écart s'explique en partie par un nombre trois fois plus important de clients finals raccordés aux réseaux en électricité qu'en gaz et donc par un volume de prestations réalisées très différent.

Par ailleurs, en excluant de la comparaison les réclamations liées à la qualité de fourniture et du

réseau pour GrDF et celles liées à la qualité du réseau public pour ERDF, on observe un nombre quatre fois plus important de réclamations en électricité qu'en gaz.

En gaz, les réclamations peuvent être émises soit par les fournisseurs soit directement par les clients finals. Les deux types de réclamations sont suivis via deux indicateurs distincts qui ont été ici agrégés afin de faciliter la comparaison avec le nombre de réclamations émises en électricité, suivies par un seul indicateur.

Le nombre de réclamations faites directement par les clients finals est très faible au regard du nombre total de réclamations reçues par GrDF. Il s'est élevé en moyenne à 102 réclamations par mois sur la période d'analyse contre 4 191 réclamations par mois effectuées par les fournisseurs. On observe sur la période de suivi une augmentation du nombre total de réclamations par rapport à la période précédente. Leur nombre est passé en moyenne de 12 146 réclamations par trimestre à 12 879 soit une progression de 6 %. Cette hausse est principalement imputable à l'évolution du nombre de réclamations des fournisseurs portant sur la « gestion et la réalisation des prestations catalogue » (+ 31 % par rapport à la période d'analyse précédente). Ce constat a amené la CRE à inciter financièrement, dans le cadre du tarif ATRD₄ de GrDF, trois indicateurs relatifs à la réalisation de prestations catalogue (mises en service, mises hors service, raccordements). Selon GrDF, cette hausse sensible s'explique principalement par deux facteurs :

- des réclamations plus nombreuses sur les index de mise en service et mise hors service ;
- une augmentation du nombre de réclamations portant sur les frais facturés due à une plus grande sensibilité des clients sur leur facture d'énergie. En effet, selon l'opérateur, l'augmentation des prix de l'énergie amène les clients finals à être plus attentifs aux composantes de leur facture et notamment aux frais facturés par le fournisseur ou le distributeur.

En réponse à cette évolution, GrDF déploie des actions qui consistent à renforcer les contrôles sur la facturation des frais liés aux prestations réalisées, en s'assurant notamment de la cohérence entre le type de prestation demandée et la nature des frais facturés.

En électricité, les réclamations des fournisseurs et des clients finals sont suivies par le même indicateur. Sur la période d'étude, le nombre de réclamations est en hausse de 6 % ⁽¹⁰⁾ par rapport à la période précédente. On constate en particulier une hausse significative au deuxième trimestre 2011 (69 251 réclamations) par rapport au deuxième trimestre 2010 (60 295 réclamations). ERDF explique en partie cette hausse par l'évolution sociétale qui fait que les clients réclament de plus en plus.

Par ailleurs, la part des réclamations pour le motif de « relève et facturation » a augmenté sur la période de suivi en passant de 40 % au troisième trimestre 2010 à 52 % au deuxième trimestre 2011. ERDF explique cette hausse par une tendance des fournisseurs à classer comme réclamations de simples demandes d'informations.

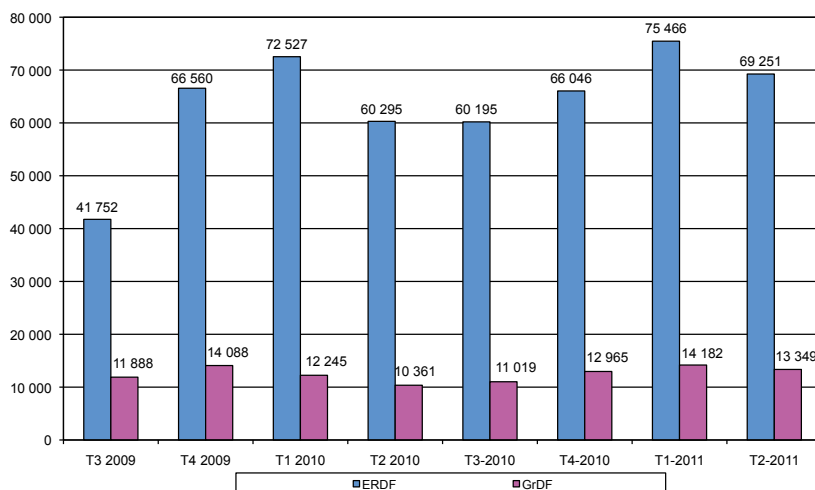
Enfin, la saisonnalité des réclamations observée en électricité sur la période précédente se confirme avec des volumétries plus importantes en hiver – en particulier pour le motif « qualité du réseau public » – qui s'expliquent par le fait que les aléas climatiques en hiver sont plus nombreux et les réseaux plus sollicités. Elle se traduit sur les deux périodes par l'atteinte d'un pic du nombre de réclamations au premier trimestre de chaque année respectivement égal à 72 527 et 75 466 aux premiers trimestres 2010 et 2011.

La comparaison des répartitions des réclamations par motif fait apparaître que la majorité des récla-

(10) Les données de juillet 2009 n'étant pas disponibles, le calcul exclut les troisième trimestres des années 2009 et 2010.

3. Suivi de la qualité de la relation entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les clients finals : comparaison gaz / électricité

Figure 22 - Nombre total de réclamations reçues par ERDF et GrDF



N.B. : pour ERDF, les chiffres du troisième trimestre 2009 ne concernent que les mois d'août et de septembre.

Figure 23 - Répartition des réclamations fournisseurs par motif pour GrDF

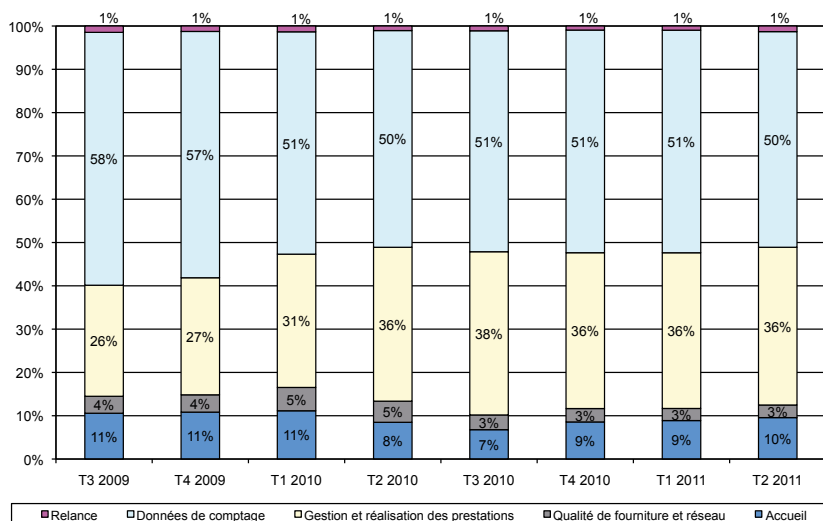
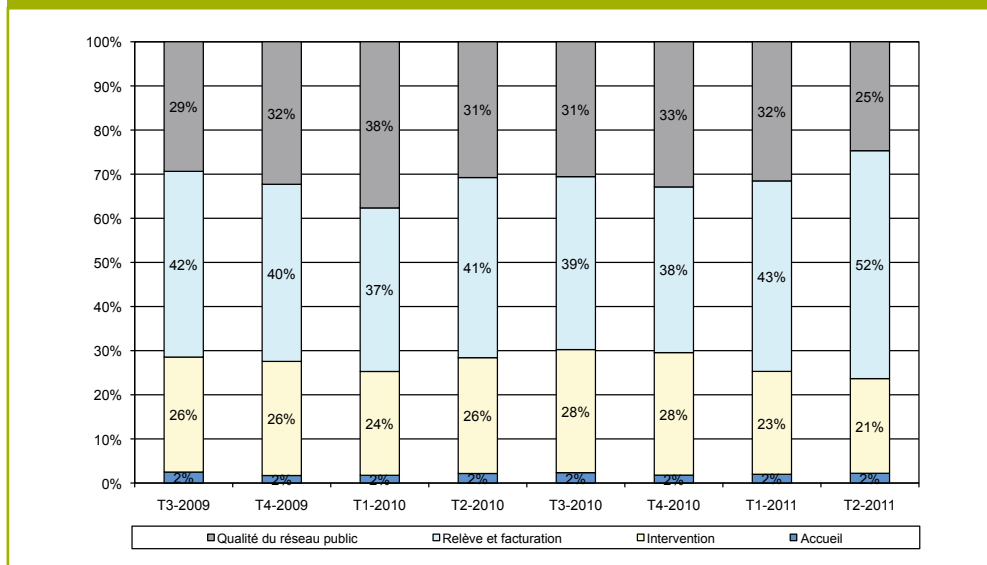


Figure 24 - Répartition des réclamations fournisseurs par motif pour ERDF



N.B. : pour ERDF, les chiffres du troisième trimestre 2009 ne concernent que les mois d'août et de septembre.

mations, aussi bien en gaz qu'en électricité, porte sur des problématiques liées à la facturation :

- environ 50 % des réclamations en gaz sur la période d'analyse pour le motif « données de comptage » pour GrDF ;
- et près de 45 % pour le motif « relève et facturation » pour ERDF.

Les évolutions du mécanisme de suivi de la qualité de service concernant la qualité des données de comptage, introduites par le tarif ATRD4 de GrDF, devraient permettre d'améliorer ce constat pour le gaz.

2.3. Taux de réponse aux réclamations

Les gestionnaires de réseaux de distribution s'engagent à répondre aux réclamations dans des délais qui varient selon les opérateurs. La majorité d'entre eux s'engagent à répondre dans un délai de 30 jours calendaires. Toutefois, pour GrDF, la qualité est mesurée sur le taux

de réponses apportées aux réclamations dans un délai de 15 jours calendaires (au lieu de 30) depuis le 1^{er} juillet 2010, pour les seules réclamations fournisseurs. Étant donné que les réclamations reçues par GrDF émanent en très grande majorité des fournisseurs, l'analyse se limite pour GrDF à cette seule catégorie de réclamations.

Sur la période étudiée, les taux de respect des délais de réponses aux réclamations sont les suivants : 98,3 % en moyenne sur la période d'étude pour ERDF et 91,6 % pour GrDF. Cet écart s'explique en grande partie par un délai plus contraignant pour GrDF depuis le 1^{er} juillet 2010, qui s'est traduit par une diminution du taux de réponse dans les délais entre juin 2010 et juillet 2010 (- 9 points entre le taux de respect d'un délai de 30 jours en juin 2010 et le taux de respect d'un délai de 15 jours en juillet 2010).

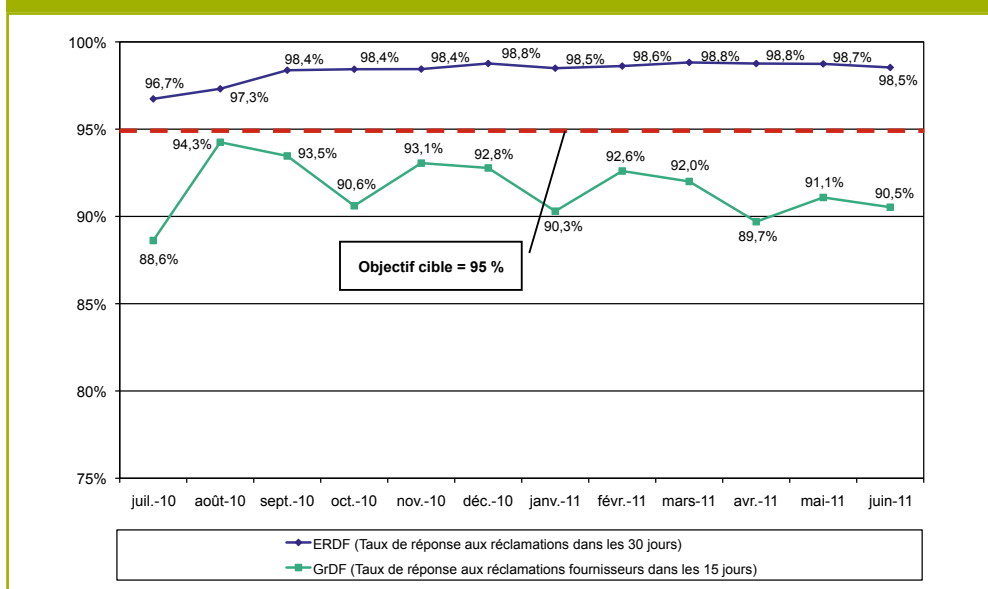
La légère tendance à la baisse constatée pour GrDF sur la période étudiée s'explique, selon l'opérateur, par une augmentation du volume de réclamations traitées : + 16 % entre le second semestre de 2010

3. Suivi de la qualité de la relation entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les clients finals : comparaison gaz / électricité

et le premier semestre de 2011. Par ailleurs, GrDF explique ne pas être en mesure d'expliquer la variabilité du taux d'un mois sur l'autre. On constate que l'objectif mensuel de 95 % de réponses dans les 15 jours n'est jamais atteint par GrDF sur la période de suivi, générant chaque mois des pénalités pour l'opérateur. Les incitations financières portant sur cet indicateur ont été renforcées dans le tarif ATRD₄ de GrDF afin d'améliorer ces résultats.

Pour sa part, ERDF se maintient à un niveau comparable à celui de la période précédente, sensiblement au-dessus de l'objectif mensuel de 95 % de réponses dans les 30 jours. Dans l'optique d'une homogénéisation des mécanismes incitatifs entre les deux énergies, l'opportunité d'un raccourcissement du délai de réponse pourra être étudiée dans le cadre des travaux tarifaires TURPE 4.

Figure 25 - Taux de réponse aux réclamations dans les délais pour ERDF et GrDF



2.4. Taux d'accessibilité des centres d'appel

Le dernier indicateur analysé qui permet de mesurer la qualité de la relation entre les clients finals et les gestionnaires de réseaux de distribution est le taux d'accessibilité des centres d'appel des opérateurs consacrés aux raccordements.

En gaz, deux lignes téléphoniques sont mises à la disposition des clients finals : un numéro d'« accueil raccordement » et un numéro « sécurité-dépannage ». Dans le cadre de l'analyse comparative entre gaz et électricité, seul le taux d'accessibilité de la ligne consacrée à l'« accueil

raccordement », commun aux deux énergies, est analysé.

En électricité, le numéro public de l'« accueil raccordement » est spécifiquement dédié aux demandes relatives aux raccordements. En gaz, d'autres types de sujets (par exemple les réclamations de clients finals) peuvent être traités par cette ligne.

Pour GrDF, on observe un bon niveau de performance même si la tendance constatée sur la période d'analyse est à la baisse : le niveau d'accessibilité moyen sur la période juillet 2010 / juin 2011 est de 92,2 % alors qu'il était de 92,9 % sur la période juillet 2009 / juin 2010.

Figure 26 - Taux d'accessibilité du centre d'appel « accueil raccordement » pour ERDF et GrDF

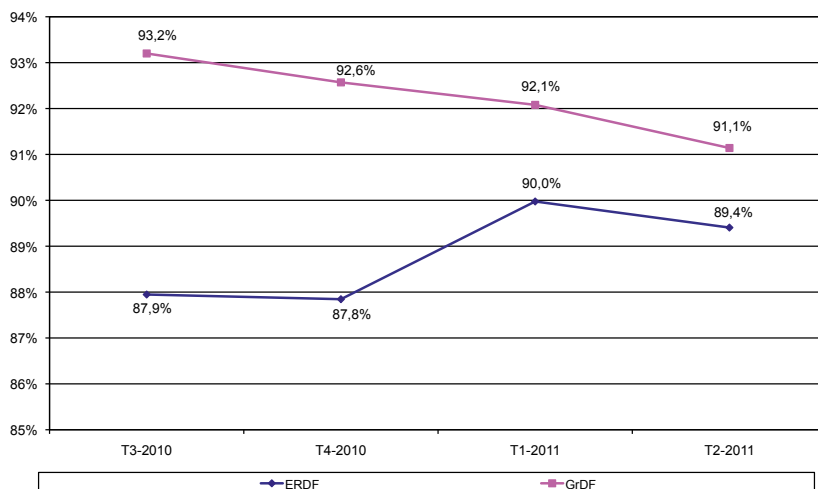
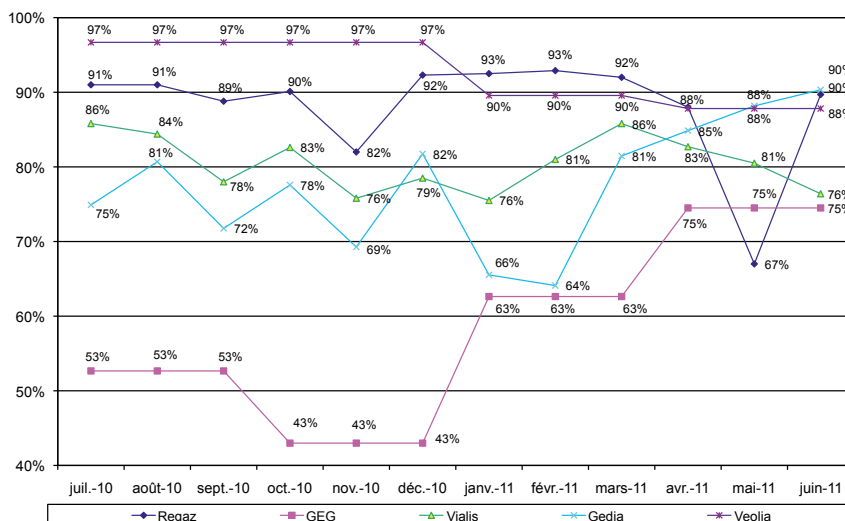


Figure 27 - Taux d'accessibilité des centres d'appels « accueil raccordement » des ELD de gaz naturel



3. Suivi de la qualité de la relation entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les clients finals : comparaison gaz / électricité

Pour ERDF, le résultat est comparable à celui de la période précédente : le niveau d'accessibilité moyen sur la période juillet 2010 / juin 2011 est de 88,9 % alors qu'il était de 89 % sur la période juillet 2009 / juin 2010. Dans un contexte d'augmentation des demandes de raccordement, comme cela a été décrit dans la partie consacrée au raccordement des énergies renouvelables, ERDF a donc réussi à maintenir un bon niveau de performance.

Pour les ELD de gaz naturel, on observe une forte volatilité des taux d'accessibilité des centres d'appel « accueil raccordement » ainsi qu'une dégradation globale de ce taux à l'exception de GEG et Gédia qui présentaient une marge d'amélioration importante.

3. SYNTHÈSE

La comparaison des performances des opérateurs dans le domaine de la relation client révèle un niveau de qualité globalement satisfaisant pour les GRD, avec toutefois une légère dégradation du niveau de certains indicateurs.

L'analyse fait apparaître deux points d'attention :

- le premier concerne l'indicateur relatif aux rendez-vous non respectés par les GRD ayant donné lieu au versement d'une compensation financière : leur nombre est particulièrement faible pour les deux énergies au regard du nombre d'interventions réalisées ce qui pose la question de la représentativité de la performance des GRD par cet indicateur ;
- le second est relatif au nombre de réclamations qui a augmenté de 6 % en gaz comme en électricité par rapport à la période précédente.

En réponse à ces constats, des évolutions des mécanismes incitatifs ont été introduites dans le tarif ATRD₄ de GrDF : automatisation de la détection des rendez-vous non respectés par le GRD à compter du 1^{er} juillet 2013 et nouvelles incitations financières

portant sur le respect des délais de réalisation des prestations catalogue (principales causes d'augmentation du nombre de réclamations en gaz). Des évolutions sont également envisagées en électricité, en particulier pour les rendez-vous manqués du fait du GRD, et pourront être introduites dans le cadre de TURPE 4.

Par ailleurs, l'analyse fait parfois apparaître des écarts de niveau sensibles entre gaz et électricité qui s'expliquent en partie par :

- un nombre sensiblement plus élevé de clients et un nombre plus important de prestations en électricité qu'en gaz, dont l'effet est particulièrement visible pour les indicateurs relatifs au nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD et au nombre de réclamations ;
- un niveau d'exigence plus élevé en gaz concernant le délai de traitement des réclamations.

Un effort d'amélioration de la pertinence des indicateurs relatifs à la qualité de la relation entre GRD et clients finals sera poursuivi afin d'assurer une meilleure représentativité de la qualité de service offerte par les opérateurs dans ce domaine.

4



Les indicateurs incités financièrement

1. Gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel.....	48
2. Gestionnaires de réseaux de transport de gaz naturel.....	68
3. ERDF.....	75

Les opérateurs sont incités financièrement sur les résultats de certains indicateurs, jugés particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché : douze indicateurs pour GrDF, entre un et six pour les ELD de gaz, trois indicateurs pour GRTgaz et TIGF et cinq indicateurs pour ERDF sont concernés. Ces incitations financières donnent lieu à des pénalités si les objectifs fixés par les règles tarifaires ne sont

pas atteints et à des bonus s'ils sont dépassés. Ces pénalités ou ces bonus conduisent à une modification du tarif l'année suivante dans un sens favorable respectivement aux consommateurs finals ou à l'opérateur.

L'ensemble de ces indicateurs, ainsi que les objectifs associés, sont définis en annexe du présent rapport.

1. GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL

1.1. GrDF

Pour GrDF, douze indicateurs de qualité de service sont incités financièrement sur la période d'analyse :

- nombre de rendez-vous planifiés et non respectés par le GRD ;
- taux de réponse aux réclamations clients finals dans les 30 jours calendaires ;
- taux de réponse aux réclamations fournisseurs dans les 15 jours calendaires ;
- taux de disponibilité du portail fournisseurs OMEGA ;
- taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M ;
- taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M ;
- taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M ;
- taux de traitement des rejets du mois M en M+1 ;
- taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs ;
- amplitude des comptes d'écart distribution (CED) ;

- qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD ;
- délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD.

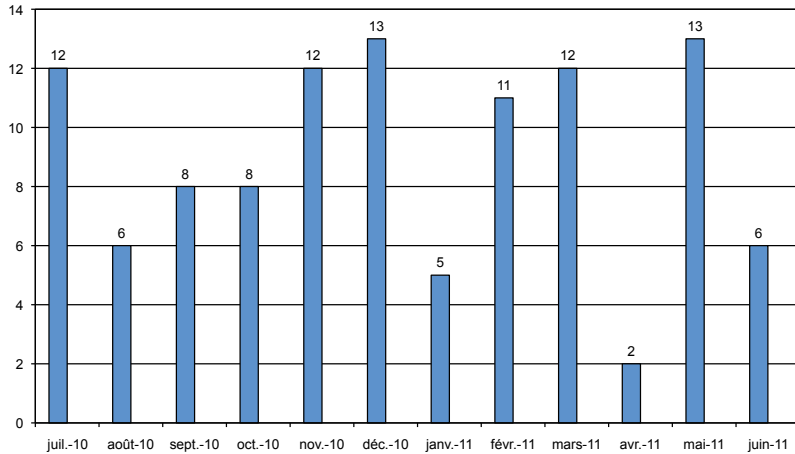
Sur la période d'analyse, GrDF a obtenu un bonus global s'élevant à 1 280 k€. Ce montant se décompose de la manière suivante : un bonus de 1 498 k€ et une pénalité de 218 k€. Le montant total d'incitations financières perçues par l'opérateur est en augmentation par rapport à celui de la période d'analyse précédente, qui s'élevait alors à 1 099 k€.

Les évolutions de chaque indicateur incité financièrement sur la période d'analyse sont présentées ci-après.

1.1.1. Nombre de rendez-vous planifiés et non respectés par le GRD

Les rendez-vous planifiés et non respectés du fait de GrDF et ayant fait l'objet d'une demande d'indemnisation par les fournisseurs portent

Figure 28 - Nombre de rendez-vous planifiés et non respectés par GrDF (consommateurs à relève semestrielle 6M/6M)



exclusivement sur les consommateurs à relève semestrielle (6M/6M).

Le nombre total de rendez-vous non respectés du fait du GRD et indemnisés est relativement faible sur la période de suivi (108 rendez-vous au total, soit 9 rendez-vous en moyenne par mois). Il est en amélioration par rapport à la valeur constatée lors de la période précédente (128 rendez-vous manqués et indemnisés, soit près de 11 par mois).

Les résultats constatés sont très faibles au regard du nombre de prestations réalisées par GrDF : plus de 1,8 million de mises en service et mises hors service nécessitant le déplacement d'un agent et donc la planification d'un rendez-vous entre GrDF et le consommateur final et/ou le fournisseur ont été effectuées entre le 1^{er} juillet 2010 et le 30 juin 2011.

Cet indicateur a donné lieu pour GrDF sur la période de suivi à une **pénalité de 2,8 k€**.

Comme évoqué ci-dessus, le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par GrDF est extrêmement faible par rapport au nombre total d'interventions avec déplacements réalisées par GrDF sur la période étudiée. Cette volumétrie est également à mettre en regard du nombre de rendez-vous non respectés par les clients finals (16 600 par mois en moyenne sur la période d'analyse). Il est donc probable que tous les rendez-vous non respectés par GrDF ne sont pas comptabilisés par cet indicateur, faute d'avoir été signalés par les fournisseurs. Le tarif ATRD₄ de GrDF, dont l'entrée en vigueur est prévue pour le 1^{er} juillet 2012, introduit plusieurs évolutions dans le mécanisme de suivi de la qualité de service de GrDF. En particulier, une détection automatique des rendez-vous non respectés par l'opérateur est imposée à GrDF à compter du 1^{er} juillet 2013. Cette évolution devrait assurer une meilleure comptabilisation des rendez-vous planifiés non respectés par l'opérateur.

1.1.2. Taux de réponse aux réclamations clients finals dans les 30 jours calendaires

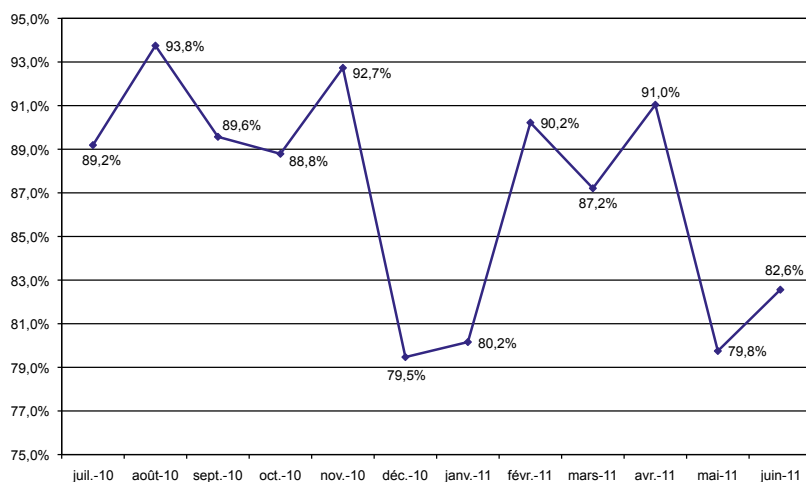
Le taux moyen annuel de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires est sensiblement plus faible sur la période étudiée que sur les périodes d'analyse précédentes : 92,3 % sur la période juillet 2008 / juin 2009, 92,7 % sur juillet 2009 / juin 2010 et seulement 87 % sur la période étudiée. Cette dégradation pourrait s'expliquer en partie par une augmentation sensible du volume de réclamations de clients finals reçues par GrDF sur la période d'analyse par rapport à la période précédente : 102 réclamations mensuelles en moyenne contre 86 sur la période précédente (+ 19 %).

Sur cette dernière période, le taux est très fluctuant et est fortement dégradé à deux reprises : en décembre 2010 / janvier 2011 et en mai 2011 / juin 2011. L'origine de ces fluctuations n'a pas été identifiée par GrDF.

Des actions de sensibilisation sur le pilotage du délai de traitement des processus du Métier Développement ont été engagées par l'opérateur au cours du deuxième trimestre de 2011. Les bénéfices sont attendus au cours du second semestre 2011.

Cet indicateur a donné lieu pour GrDF sur la période de suivi à une **pénalité de 4,1 k€**.

Figure 29 - Taux de réponse de GrDF aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires

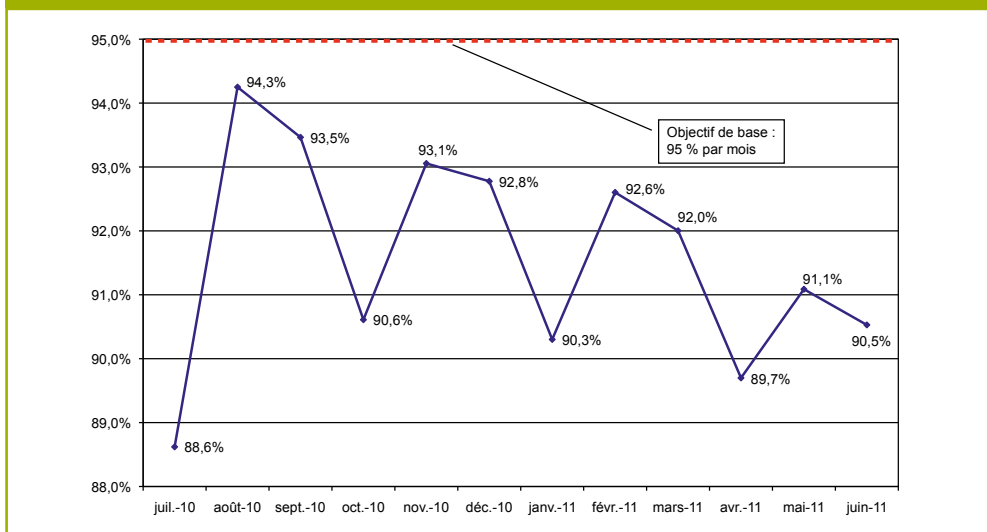


1.1.3. Taux de réponse aux réclamations fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Le taux moyen de réponse aux réclamations fournisseurs dans les 15 jours calendaires s'élève à 91,6 % sur la période étudiée. L'écart entre ce niveau et ceux constatés sur les périodes d'ana-

lyse précédentes (97,6 % en moyenne sur la période juillet 2008 / juin 2009 et 97,7 % sur la période juillet 2009 / juin 2010) s'explique en grande partie par le renforcement du niveau d'exigence de l'indicateur : l'indicateur a évolué au 1^{er} juillet 2010, le délai à respecter par GrDF pour répondre aux réclamations fournisseurs passant

Figure 30 - Taux de réponse de GrDF aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires



de 30 jours calendaires à 15 jours calendaires. Cette évolution de l'indicateur rend donc difficile la comparaison du taux observé sur la période de suivi avec les taux des périodes précédentes.

Sur la période analysée, on observe que le taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires se dégrade. Cette dégradation s'explique en partie, selon l'opérateur, par l'augmentation importante en volume du nombre de réclamations portées par les fournisseurs sur cette période : + 16 % entre le second semestre de 2010 et le premier semestre de 2011.

Cette dégradation a par ailleurs engendré sur la même période une hausse de 38 % du montant des indemnités liées aux réclamations de fournisseurs non traitées dans les délais.

Une sensibilisation sur le pilotage de cet indicateur dans les unités du GRD en charge du traitement des réclamations a été lancée par l'opérateur au cours du deuxième trimestre de 2011.

Cet indicateur a donné lieu pour GrDF sur la période de suivi à une **pénalité de 40,9 k€**.

1.1.4. Taux de disponibilité du portail fournisseurs OMEGA

Cet indicateur a déjà été analysé dans la partie relative aux processus contribuant à assurer une facturation fiable des consommateurs finals en gaz (p. 10).

Cet indicateur a donné lieu pour GrDF pour l'année 2010 à un **bonus de 70 k€**.

1.1.5. Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M, M/M et 6M/6M

Ces indicateurs ont déjà été analysés dans la partie relative aux processus contribuant à assurer une facturation fiable des consommateurs finals en gaz (p. 12).

Ces trois indicateurs ont donné lieu pour GrDF sur la période de suivi à :

- un **bonus de 120 k€** pour le taux de publication relatif aux relèves J/J-M ;
- un **bonus de 60 k€** pour le taux de publication relatif aux relèves M/M ;
- un **bonus de 200 k€** pour le taux de publication relatif aux relèves 6M/6M.

1.1.6. Taux de traitement des rejets du mois M en M+1

Cet indicateur a déjà été analysé dans la partie relative aux processus contribuant à assurer une facturation fiable des consommateurs finals en gaz (p. 19).

Cet indicateur a donné lieu pour GrDF sur la période de suivi à une **pénalité de 130 k€**.

1.1.7. Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs

Cet indicateur a déjà été analysé dans la partie relative aux processus contribuant à assurer une facturation fiable des consommateurs finals en gaz (p. 19).

Cet indicateur a donné lieu pour GrDF sur la période de suivi à un **bonus de 500 k€**.

1.1.8. Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)

Le compte d'écart distribution (CED) est un terme inclus dans la facture d'acheminement des fournisseurs. Il permet de s'assurer que chaque fournisseur s'acquitte précisément des quantités de gaz réellement consommées par ses clients. Le CED, calculé mensuellement, est égal pour chaque client relevé dans le mois à

l'écart entre la consommation réelle du client et l'estimation de cette consommation sur la période de relevé issue du système de profilage.

Par construction, sur l'année, la somme des CED de tous les fournisseurs tend à être égale aux pertes résiduelles constatées sur le réseau de GrDF. Le niveau annuel du CED global en volume de gaz est faible. En revanche, les valeurs mensuelles de ces CED sont significatives et imprévisibles, de par l'existence de biais dans le calcul des CED, qui se compensent à l'échelle d'une année mais pas mois par mois.

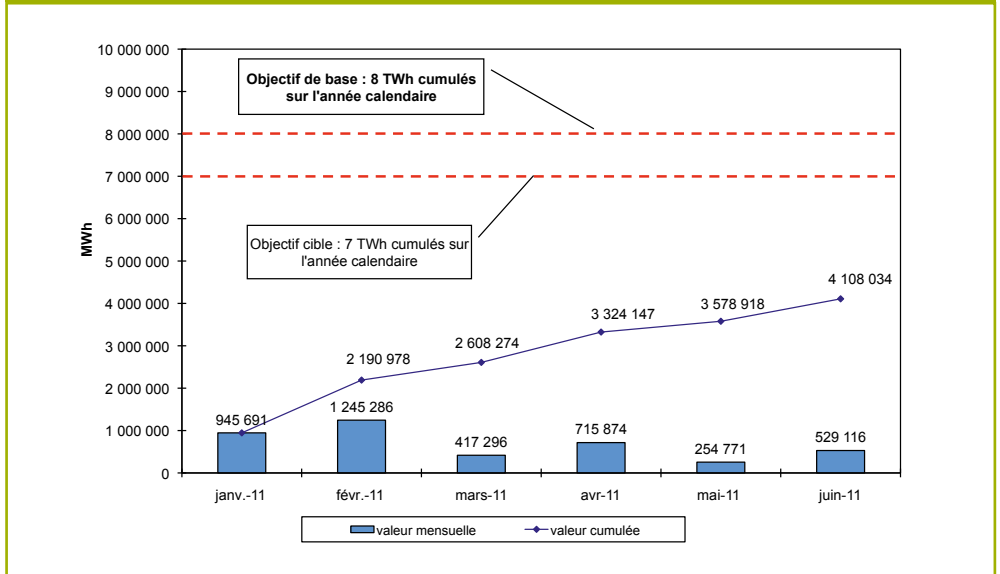
Il est souhaitable de diminuer l'amplitude de fluctuation de ces CED mensuels, afin de ne pas faire supporter aux utilisateurs du réseau et, par conséquent, aux consommateurs finals, les conséquences financières de ces biais.

Aussi, la CRE a décidé l'introduction de l'indicateur « Amplitude des comptes d'écart distribution » dans le mécanisme de suivi de la qualité de service de GrDF, ainsi que son incitation financière, à compter du 1^{er} janvier 2011. Cet indicateur permet de suivre l'amélioration de la qualité des CED en mesurant la somme sur une année des valeurs absolues des CED mensuels de l'ensemble des fournisseurs.

Le suivi de cet indicateur est effectif depuis le 1^{er} janvier 2011. Le calcul du montant de l'incitation financière associée nécessitant les résultats de l'indicateur sur les 12 mois de l'année, il ne peut être effectué à ce stade. Par ailleurs, il est difficile d'extrapoler sur un point de sortie à fin 2011 pour cet indicateur, dans la mesure où les mois de novembre et décembre contribuent traditionnellement de manière très importante à la vague annuelle du CED.

L'objectif de base de 8 TWh annuels et l'objectif cible de 7 TWh annuels ont été réévalués respectivement à 7 TWh et 6 TWh à compter du 1^{er} janvier 2012.

Figure 31 - Amplitude du compte d'écart distribution (CED) de GrDF



1.1.9. Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD

Les consommateurs raccordés au réseau de distribution, dont les consommations sont les plus importantes, disposent d'une relève de type J/J. Ces « gros » consommateurs de gaz représentent une part conséquente en volume des bilans gaziers quotidiens.

Les GRD doivent transmettre aux GRT, chaque jour et dans un délai convenu entre les opérateurs, la totalité des données permettant le calcul des allocations provisoires, dont les données de relevés J/J de la veille.

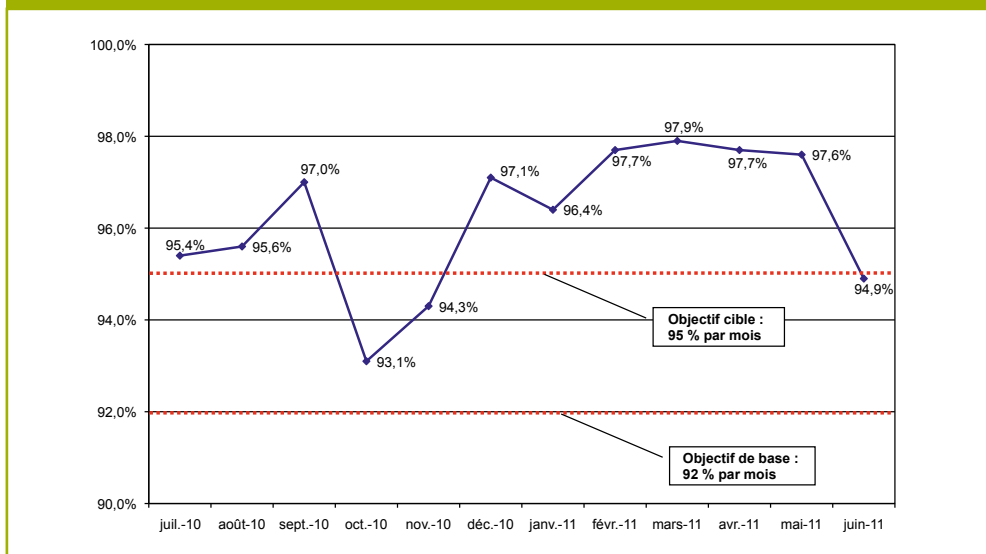
La qualité des données transmises quotidiennement par GrDF aux GRT est analysée à travers la qualité des données de relevés J/J transmises pour les allocations journalières : l'indicateur mis en place permet de mesurer l'exhaustivité des données de relevés transmises en suivant le rap-

port entre le nombre de données de relevés J/J prises en compte dans le calcul des allocations journalières et le nombre de données de relevés J/J qui auraient dû être prises en compte.

Avec une moyenne de 96,2 % sur la période étudiée, la qualité des données de relevés J/J de GrDF transmises aux GRT pour le calcul des allocations aux PITD s'est sensiblement améliorée par rapport aux années précédentes (taux moyens de 92,1 % sur la période juillet 2009 / juin 2010 et de 91,8 % sur la période juillet 2008 / juin 2009).

Les taux observés sur la période de suivi sont en permanence supérieurs à l'objectif cible de 95 %, à l'exception des mois d'octobre 2010, novembre 2010 et juin 2011 où le taux baisse, sans toutefois tomber en dessous de l'objectif de base de 92 %. Ces légers décrochages sont imputables à des défaillances de systèmes d'information.

Figure 32 - Qualité des données de relèves J/J transmises par GrDF aux GRT pour les allocations journalières aux PITD



D'après l'opérateur, les très bons niveaux obtenus durablement sur cet indicateur résultent d'une double action :

- une fiabilisation accrue de la chaîne informatique qui a provoqué moins d'incidents liés aux systèmes d'information que les années précédentes ;
- une meilleure mobilisation des équipes sur le terrain pour intervenir au plus tôt afin de dépanner les compteurs télérelevés défectueux, conjuguée à un pilotage plus performant du prestataire chargé de dépanner les enregistreurs des compteurs J/J.

Cet indicateur a donné lieu pour GrDF sur la période de suivi à un **bonus de 348 k€**.

1.1.10. Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par le fournisseur aux PITD

La qualité des données transmises quotidiennement par GrDF aux GRT est également analysée à travers le respect par le GRD du délai de transmission aux GRT des données « provisoires » calculées chaque jour. L'indicateur associé mesure le nombre de jours du mois pour lesquels le GRD a transmis les allocations provisoires pour un jour donné dans le délai convenu entre les GRT et le GRD.

Les délais de transmission par GrDF aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées aux PITD ont été respectés sur l'année 2010 : avec

un cumul de 358 jours pour lesquels le délai est respecté, l'objectif cible de 350 jours est dépassé.

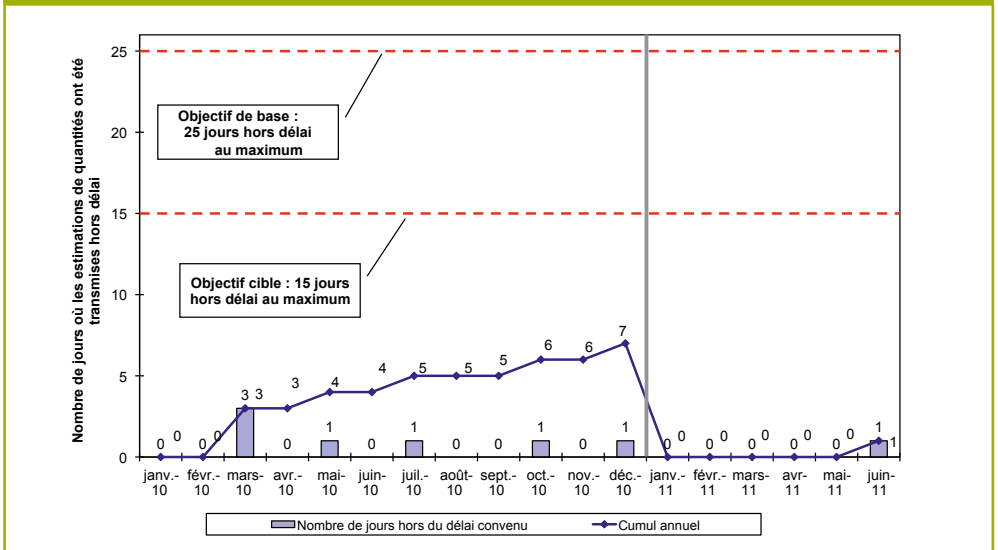
Le mois pendant lequel le nombre de jours dont le délai n'est pas respecté est le plus important est le mois de mars 2010, avec trois jours pour lesquels la transmission a été réalisée hors délai. Selon GrDF, ceci est dû à l'allongement du temps de calcul des allocations consécutif à une augmentation du nombre de contrats d'acheminement distribution signés avec les fournisseurs. Des actions correctives ont été mises en place par l'opérateur. Elles se sont traduites par une réorganisation des tâches permettant la transmission des estimations de quantités aux GRT. Cela a permis à GrDF de disposer à nouveau d'une marge de manœuvre par rapport à l'heure limite de transmission quotidienne aux GRT, soit à ce jour 11h05.

Le nombre de jours hors délai constatés sur l'année 2010 (7 jours) est significativement inférieur à celui relatif à l'année 2009 (19 jours), des problèmes ponctuels de SI ayant pénalisé les résultats de 2009. Une évolution du SI intervenue fin 2009 a permis d'améliorer significativement les performances de calcul, d'optimiser les transmissions de données et ainsi de constater une amélioration très sensible de cet indicateur en 2010.

La tendance observée sur le premier semestre de 2011 est également très bonne, avec un seul jour pour lequel le délai n'a pas été respecté.

Cet indicateur a donné lieu pour GrDF pour l'année 2010 à un **bonus de 160 k€**.

Figure 33 - Délai de transmission aux GRT par GrDF des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD



1.1.11. Synthèse

Le montant total des incitations financières générées par le mécanisme de suivi de la qualité

de service pour GrDF sur la période d'analyse est détaillé ci-dessous :

Indicateurs incités financièrement	Montant des bonus (€)	Montant des pénalités (€)	Incitations financières totales (€)
Nombre de rendez-vous planifiés et non respectés par le GRD (a)	(non applicable)	-2 762	-2 762
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	(non applicable)	-4 075	-4 075
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires	(non applicable)	-40 900	-40 900
Taux de disponibilité du portail fournisseurs OMEGA (b)	100 000	-30 000	70 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M	120 000	0	120 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M	60 000	0	60 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M	200 000	0	200 000
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	10 000	-140 000	-130 000
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	500 000	0	500 000
Amplitude des comptes d'écart distribution	- (c)	- (c)	- (c)
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	348 000	0	348 000
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD (b)	160 000	0	160 000
Montant total des incitations financières	1 498 000	-217 737	1 280 263
Montant total des incitations financières versées au CRCP	1 498 000	-214 975	1 283 025

(a) Les incitations financières de cet indicateur sont versées directement aux fournisseurs qui en font la demande. Les incitations financières des autres indicateurs sont versées au CRCP.

(b) Le calcul des incitations financières pour ces deux indicateurs n'est effectué qu'en fin d'année calendaire. Aussi, les valeurs figurant dans ce tableau correspondent aux montants d'incitations relatives à l'année 2010.

(c) Cet indicateur est suivi et incité financièrement depuis le 1^{er} janvier 2011. Le calcul des incitations associées se fait en fin d'année. Aussi, les montants d'éventuels bonus/pénalités ne sont pas connus à ce stade.

1.2. ELD de gaz naturel

Les ELD de gaz naturel suivent entre un et six indicateurs incités financièrement.

Sur la période d'analyse, l'ensemble des ELD de gaz naturel a obtenu un bonus global s'élevant

à près de 36 k€. Ce montant se décompose de la manière suivante : un bonus de 38 k€ et une pénalité de 2 k€.

Les évolutions de chaque indicateur incité financièrement sur la période d'analyse sont présentées ci-après.

		Gestionnaires de réseaux de distribution								
		Régaz	Réseau GDS	GEG	Vialis	Gédia	Caléo	Gaz de Barr	Veolia	ELD au tarif commun
Indicateurs incités financièrement	Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Taux de disponibilité du portail fournisseurs	✓		✓						
	Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	✓	✓ (à partir du 01/01/11)							
	Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD	✓	✓ (à partir du 01/01/11)							

1.2.1. Régaz

1.2.1.1. Nombre de rendez-vous planifiés et non respectés par le GRD

Aucun rendez-vous manqué par Régaz et signalé par les fournisseurs n'a été identifié sur la durée

du suivi. À titre indicatif, l'opérateur a réalisé entre le 1^{er} juillet 2010 et le 30 juin 2011 près de 13 000 mises en service et mises hors service nécessitant le déplacement d'un agent.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Régaz sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

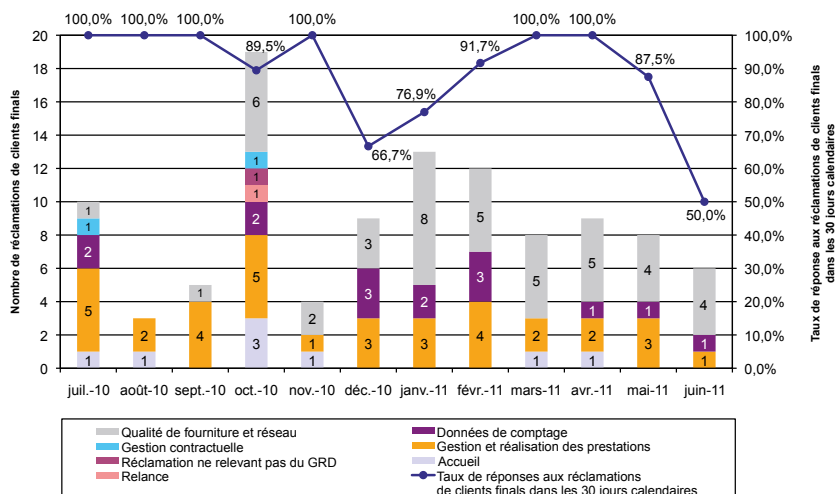
1.2.1.2. Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires

Ce taux atteint des valeurs satisfaisantes en moyenne sur la période analysée, à l'exception des mois de décembre 2010, janvier 2011 et surtout juin 2011 pour lesquels les résultats

sont moins bons. Toutefois, ces valeurs sont à relativiser compte tenu de la faible volumétrie des réclamations de clients finals traités pendant ces mois (respectivement 6, 5 et 2 réclamations).

Cet indicateur a donné lieu pour Régaz sur la période de suivi à une **pénalité de 0,33 k€**.

Figure 34 - Réclamations de clients finals pour Régaz : nombre et taux de réponse dans les 30 jours calendaires



1.2.1.3. Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Les taux de réponse manquants correspondent aux mois où il n'y a eu aucune réclamation de la part des fournisseurs.

L'ensemble des réclamations émanant de fournisseurs auprès de Régaz ont été traitées dans les 15 jours calendaires, à l'exception de deux réclamations sur les cinq déposées par les fournisseurs au mois de juillet 2010.

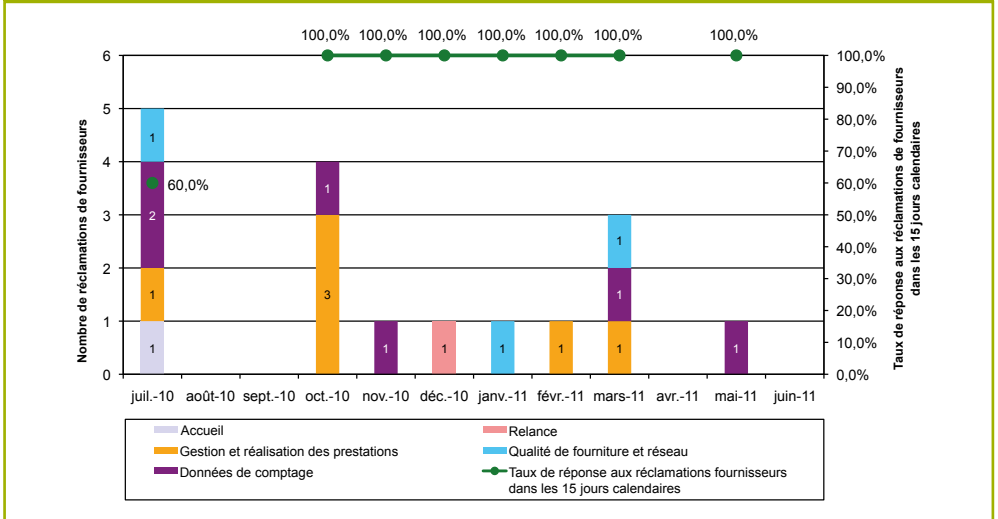
Cet indicateur a donné lieu pour Régaz sur la période de suivi à une **pénalité de 0,05 k€**.

1.2.1.4. Taux de disponibilité du portail fournisseurs

Cet indicateur a déjà été analysé dans la partie relative aux processus contribuant à assurer une facturation fiable des consommateurs finals en gaz (p. 10).

Cet indicateur a donné lieu pour Régaz sur la période de suivi à un **bonus de 10 k€**.

Figure 35 - Réclamations de fournisseurs pour Régaz : nombre et taux de réponse dans les 15 jours calendaires



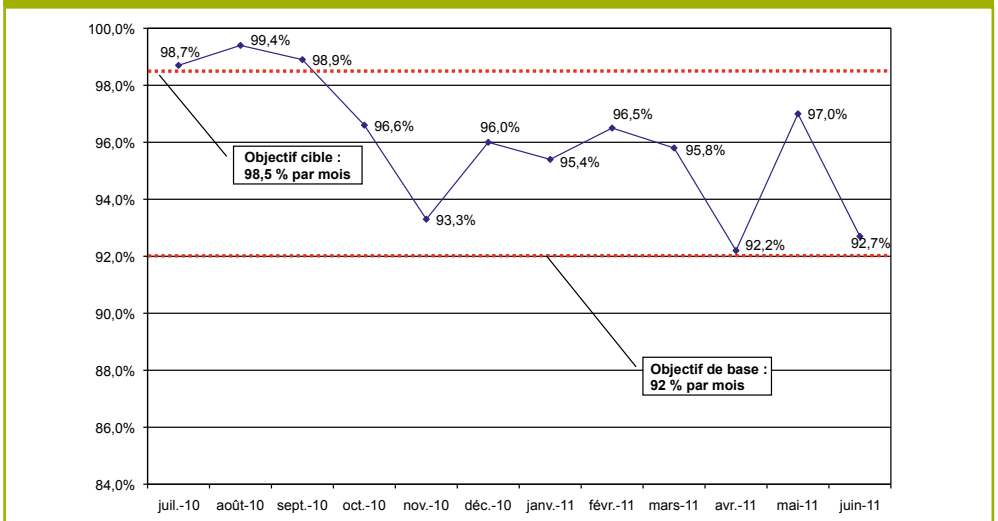
1.2.1.5. Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD

On constate que l'objectif de base de 92 % est constamment dépassé par Régaz pour cet indicateur sur la période d'analyse. L'objectif cible, fixé

à 98,5 %, est quant à lui atteint à trois reprises en début de période, générant ainsi des bonus pour l'opérateur.

On observe aux mois de novembre 2010, avril 2011 et juin 2011 des taux significativement plus faibles que la moyenne. Ils s'expliquent

Figure 36 - Qualité des relevés J/J transmis par Régaz à TIGF pour les allocations journalières aux PITD



principalement par des interruptions de lignes téléphoniques avec les clients de l'opérateur (anomalie interne, changement d'opérateur...), ainsi que, pour le mois d'avril 2011, par la panne de deux convertisseurs de volume.

Cet indicateur a donné lieu pour Régaz sur la période de suivi à un **bonus de 3 k€**.

1.2.1.6. Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par le fournisseur aux PITD

Cet indicateur atteint d'excellents résultats sur la période de suivi.

Les délais de transmission par Régaz à TIGF des estimations journalières de quantités enlevées aux PITD sont très bons sur l'année 2010 : on ne dénombre que trois jours pour lesquels le délai n'a pas été respecté. Ces trois jours hors délai

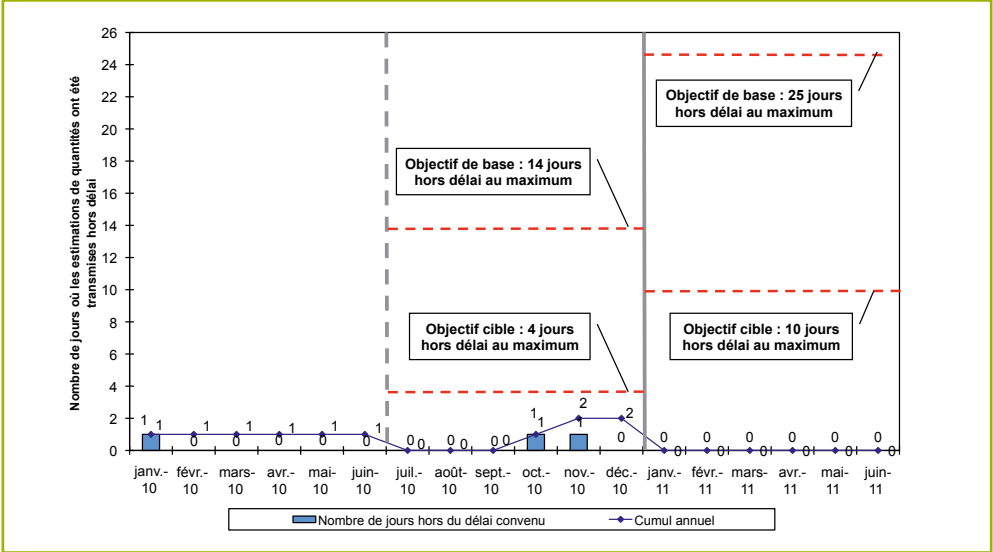
s'expliquent par des problèmes informatiques ayant entraîné des anomalies dans les fichiers d'allocations.

Cet indicateur n'est incité financièrement que depuis le 1^{er} juillet 2010. Aussi, pour l'année calendaire 2010, les incitations financières ne sont calculées que sur le second semestre avec des objectifs de base et cible par semestre respectivement de 170 jours et 180 jours. Avec seulement deux jours hors délai sur cette période, l'objectif cible est atteint, déclenchant ainsi le versement d'un bonus pour l'opérateur.

La tendance constatée sur le premier semestre de 2011 est également excellente : les estimations journalières de quantités enlevées aux PITD ont été transmises tous les jours dans les délais.

Cet indicateur a donné lieu pour Régaz sur la période de suivi à un **bonus de 4 k€**.

Figure 37 - Délai de transmission à TIGF par Régaz des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD



1.2.2. Réseau GDS

1.2.2.1. Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Aucun rendez-vous manqué par Réseau GDS et signalé par les fournisseurs n'a été identifié sur la durée du suivi. À titre indicatif, l'opérateur a réalisé entre le 1^{er} juillet 2010 et le 30 juin 2011 près de 14 000 mises en service et mises hors service nécessitant le déplacement d'un agent.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Réseau GDS sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.2.2. Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 21 jours calendaires

Les taux de réponse manquants correspondent aux mois où il n'y a eu aucune réclamation de la part de clients finals.

Compte tenu de la faible volumétrie des réclamations de clients finals sur cette période, il est difficile d'interpréter les évolutions du taux de réponse dans les 21 jours calendaires.

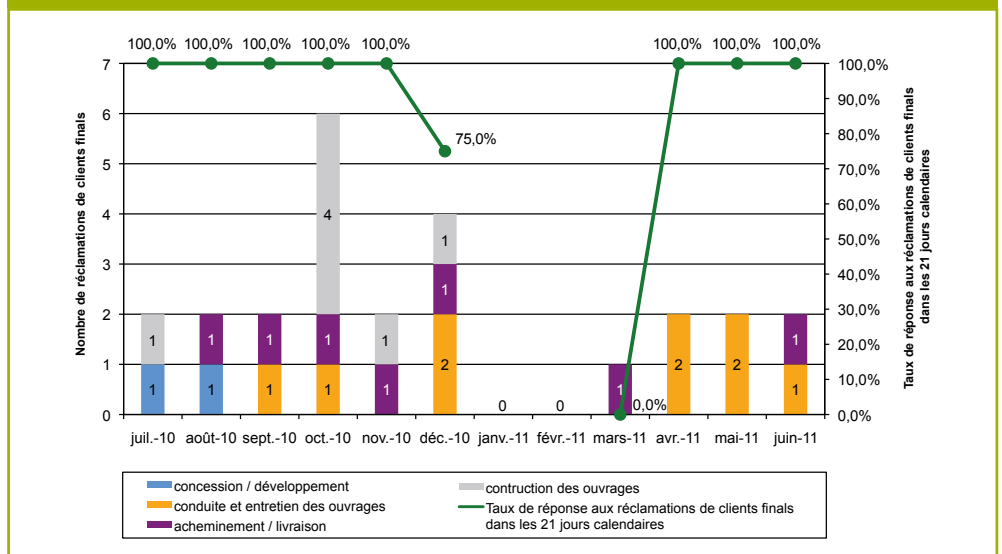
Cet indicateur a donné lieu pour Réseau GDS sur la période de suivi à une **pénalité de 0,05 k€**.

1.2.2.3. Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Seules trois réclamations émanant de fournisseurs ont été reçues par Réseau GDS sur la période d'analyse (une en septembre 2010 et deux en avril 2011). Toutes les trois relevaient du domaine « Acheminement / livraison ». Seules deux d'entre elles ont été traitées par l'opérateur dans les 15 jours calendaires.

Cet indicateur a donné lieu pour Réseau GDS sur la période de suivi à une **pénalité de 0,03 k€**.

Figure 38 - Réclamations de clients finals pour Réseau GDS : nombre et taux de réponse dans les 21 jours calendaires



1.2.2.4. Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD

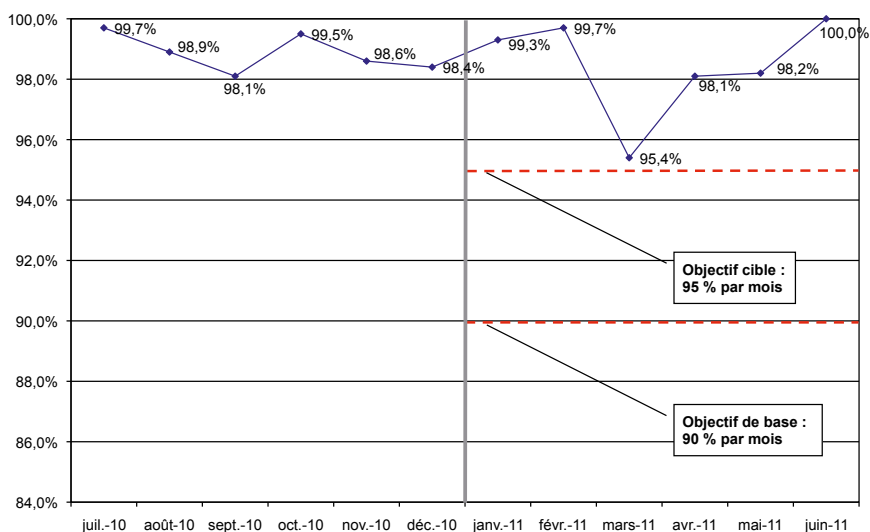
Cet indicateur n'est incité financièrement que depuis le 1^{er} janvier 2011.

L'objectif cible de 95 % par mois est systématiquement dépassé sur la période d'analyse, confirmant ainsi la tendance très favorable déjà constatée sur le premier semestre de 2010. Les résultats sont stables à un excellent niveau (la

valeur moyenne de l'indicateur sur cette période est de 98,7 %), avec un pic à 100 % en juin 2011, à l'exception du mois de mars 2011 où la qualité s'est légèrement dégradée à 95,4 %, à la suite d'un problème de fonctionnement du serveur informatique de l'opérateur. Ainsi, 14 clients J/J n'ont pu être télérelevés lors du traitement des allocations du 27 mars 2011.

Cet indicateur a donné lieu pour Réseau GDS sur la période allant de janvier 2011 à juin 2011 à un **bonus de 20,7 k€**.

Figure 39 - Qualité des relevés J/J transmis par Réseau GDS à GRTgaz pour les allocations journalières aux PITD



1.2.2.5. Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par le fournisseur aux PITD

Cet indicateur est suivi depuis le 1^{er} janvier 2010 mais n'est incité financièrement que depuis le 1^{er} janvier 2011.

Les délais de transmission par Réseau GDS à GRTgaz des estimations journalières de quantités enlevées aux PITD atteignent de très bons résultats sur la période de suivi.

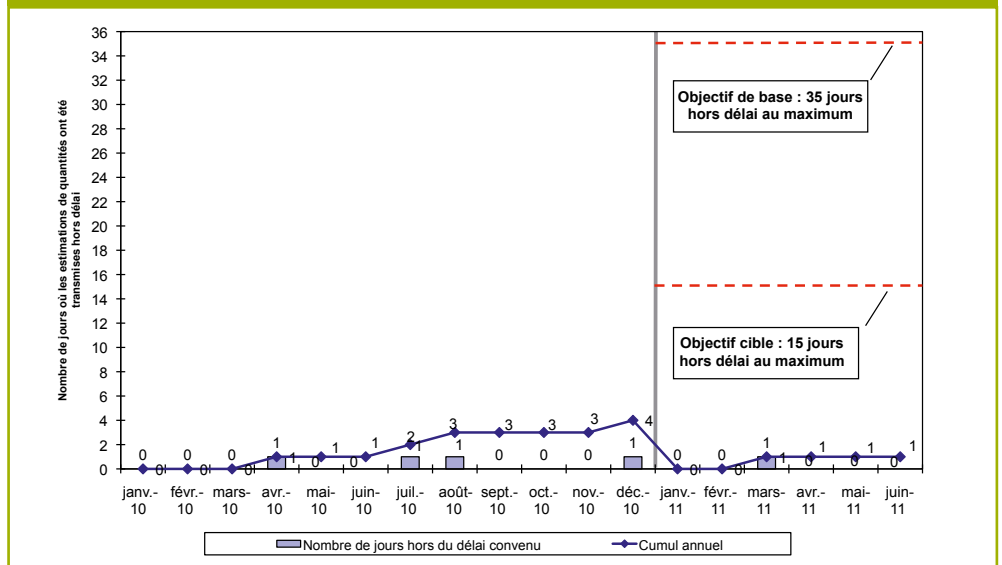
On dénombre seulement quatre jours pour lesquels le délai de transmission n'a pas été respecté sur

l'année 2010. Réseau GDS explique ces quatre jours hors délai par le changement d'adresse du serveur du GRT (une journée hors délai au mois de juillet) et un problème informatique sur son propre serveur qui a bloqué la publication des estimations de quantités (trois jours en avril, août et décembre).

Les résultats de l'indicateur sur le premier semestre de 2011 sont également très bons, et devraient générer, si la tendance se confirme, des bonus pour l'opérateur sur 2011.

Le montant de bonus généré par cet indicateur en 2011 sera détaillé dans le prochain rapport sur la qualité de service.

Figure 40 - Délai de transmission à GRTgaz par Réseau GDS des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD



1.2.3. GEG

1.2.3.1. Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Aucun rendez-vous manqué par GEG et signalé par les fournisseurs n'a été identifié sur la durée du suivi.

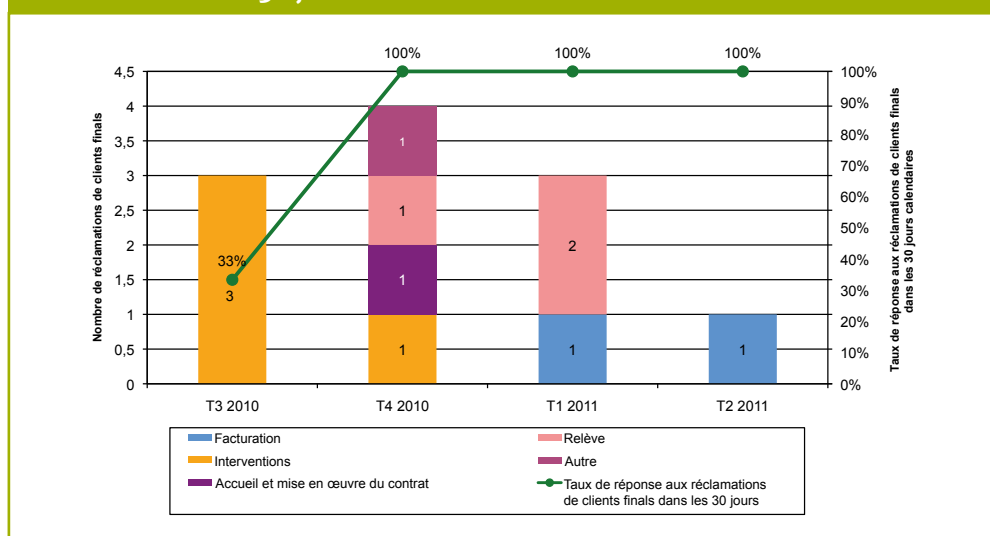
Cet indicateur n'a donné lieu pour GEG sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.3.2. Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires

Compte tenu de la très faible volumétrie des réclamations de clients finals sur cette période, il est difficile d'interpréter les évolutions du taux de réponse dans les 30 jours calendaires.

Cet indicateur a donné lieu pour GEG sur la période de suivi à une **pénalité de 0,05 k€**.

Figure 41 - Réclamations de clients finals pour GEG: nombre et taux de réponse dans les 30 jours calendaires



1.2.3.3. Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Aucune réclamation émanant de fournisseurs n'a été reçue par GEG sur la période d'analyse.

Cet indicateur n'a donné lieu pour GEG sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.3.4. Taux de disponibilité du portail fournisseurs

Cet indicateur a déjà été analysé dans la partie relative aux processus contribuant à assurer une

facturation fiable des consommateurs finals en gaz (p. 10).

Cet indicateur a donné lieu pour GEG sur le second semestre de 2010 à une **pénalité de 1,4 k€**.

1.2.4. Vialis

1.2.4.1. Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Aucun rendez-vous manqué par Vialis et signalé par les fournisseurs n'a été identifié sur la durée du suivi.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Vialis sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.4.2. Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 8 jours calendaires

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés par l'opérateur chaque mois.

Une seule réclamation émanant de clients finals a été reçue par Vialis sur la période d'analyse (au mois de novembre 2010). Cette réclamation a bien été traitée dans les 8 jours calendaires.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Vialis sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.4.3. Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 8 jours calendaires

Aucune réclamation émanant de fournisseurs n'a été reçue par Vialis sur la période d'analyse.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Vialis sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.5. Gédia

1.2.5.1. Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Aucun rendez-vous manqué par Gédia et signalé par les fournisseurs n'a été identifié sur la durée du suivi.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Gédia sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.5.2. Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 15 jours calendaires

Une seule réclamation émanant de clients finals a été reçue par Gédia sur la période d'analyse

(au mois de mai 2011). Cette réclamation a bien été traitée dans les 15 jours calendaires.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Gédia sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.5.3. Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Aucune réclamation émanant de fournisseurs n'a été reçue par Gédia sur la période d'analyse.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Gédia sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.6. Caléo

1.2.6.1. Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Aucun rendez-vous manqué par Caléo et signalé par les fournisseurs n'a été identifié sur la durée du suivi.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Caléo sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.6.2. Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires

Douze réclamations émanant de clients finals ont été reçues par Caléo sur la période d'analyse (six réclamations sur chaque semestre). Elles ont toutes été traitées sous 30 jours calendaires.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Caléo sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.6.3. Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Aucune réclamation émanant de fournisseurs n'a été reçue par Caléo sur la période d'analyse.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Caléo sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.7. Gaz de Barr

1.2.7.1. Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Aucun rendez-vous manqué par Gaz de Barr et signalé par les fournisseurs n'a été identifié sur la durée du suivi.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Gaz de Barr sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.7.2. Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires

Aucune réclamation émanant de clients finals n'a été reçue par Gaz de Barr sur la période d'analyse.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Gaz de Barr sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.7.3. Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Aucune réclamation émanant de fournisseurs n'a été reçue par Gaz de Barr sur la période d'analyse.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Gaz de Barr sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.8. Veolia

1.2.8.1. Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Aucun rendez-vous manqué par Veolia et signalé par les fournisseurs n'a été identifié sur la durée du suivi.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Veolia sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.8.2. Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires

Quatre réclamations émanant de clients finals ont été reçues par Veolia sur la période d'analyse (dont trois sur le troisième trimestre de 2010). Toutes ont été traitées sous 30 jours calendaires.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Veolia sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.8.3. Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Aucune réclamation émanant de fournisseurs n'a été reçue par Veolia sur la période d'analyse.

Cet indicateur n'a donné lieu pour Veolia sur la période de suivi à **aucune pénalité**.

1.2.9. ELD au tarif commun

Un seul indicateur incité financièrement est suivi par les 14 ELD au tarif commun ⁽¹¹⁾. Il s'agit de l'indicateur « Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD ».

Parmi les 14 opérateurs concernés, seuls Gazélec de Péronne, Énergies et Services de Seyssel et ESDB – Régie de Villard Bonnot ont transmis la valeur de cet indicateur à la CRE. Pour ces trois opérateurs, il n'y a aucun rendez-vous manqué du fait du GRD et signalé par les fournisseurs sur la période de suivi.

(11) Sorégies (département de la Vienne) ; Énergies Services Lannemézan ; Energis – Régie de Saint-Avold ; Gazélec de Péronne ; Énergies et Services de Seyssel ; ESDB - Régie de Villard Bonnot ; Régie Municipale Gaz et Électricité de Bonneville ; Régie Municipale Gaz et Électricité de Sallanches ; Régie du Syndicat Électrique Intercommunal du Pays Chartrain ; Énergies Services Laval ; Énergies Services Occitans – Régie de Carmaux ; Régie Municipale Multiservices de La Réole ; Gascogne Énergies Services ; Régies Municipales d'Électricité, de Gaz, d'Eau et d'Assainissement de Bazas.

1.2.10. Synthèse

Le montant des incitations financières générées par le mécanisme de suivi de la qualité de ser-

vice pour l'ensemble des ELD de gaz naturel est détaillé ci-dessous :

Indicateurs incités financièrement	Montant des bonus, toutes ELD confondues (€)	Montant des pénalités, toutes ELD confondues (€)	Incitations financières totales, toutes ELD confondues (€)
Nombre de rendez-vous planifiés et non respectés par le GRD (a)	(non applicable)	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 (b) jours calendaires	(non applicable)	425	- 425
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 (c) jours calendaires	(non applicable)	75	- 75
Taux de disponibilité des portails fournisseurs	10 000	1 400	8 600
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	23 700	0	23 700
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD	4 000	0	4 000
Montant total des incitations financières	37 700	1 900	35 800
Montant total des incitations financières versées au CRCP	37 700	1 900	35 800

(a) Les incitations financières de cet indicateur sont versées directement aux fournisseurs qui en font la demande.

Les incitations financières des autres indicateurs sont versées au CRCP.

(b) 21 jours calendaires pour Réseau GDS, 15 jours calendaires pour Gédia et 8 jours calendaires pour Vialis.

(c) 8 jours calendaires pour Vialis.

N.B. : Pour les indicateurs dont l'incitation financière porte sur une année calendaire complète, les valeurs figurant dans ce tableau reflètent les bonus / pénalités générés sur l'année 2010.

2. GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE TRANSPORT DE GAZ NATUREL

Pour GRTgaz et TIGF, trois indicateurs font l'objet d'une incitation financière :

- la disponibilité du portail internet des GRT ;
- la qualité des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport ;
- la qualité des quantités livrées aux Points d'Interface Transport Distribution (PITD).

2.1. Disponibilité des portails internet des GRT

2.1.1. Présentation et enjeux

Les portails internet (portail ECT⁽¹²⁾ de GRTgaz, portail TETRA de TIGF) centralisent la majeure partie des échanges quotidiens d'informations avec les expéditeurs. Ces outils permettent notamment de gérer les nominations des expéditeurs (demandes

d'acheminement quotidiennes de quantités de gaz sur un réseau de transport), de publier les quantités de gaz effectivement acheminées et d'effectuer les réservations de capacités. La disponibilité de ces portails conditionne la qualité des échanges quotidiens entre les GRT et leurs expéditeurs.

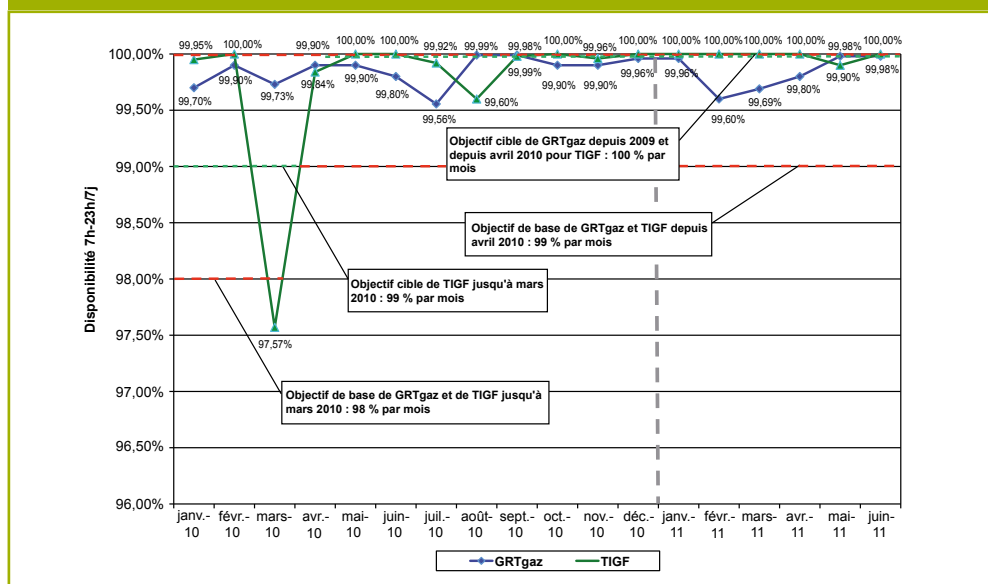
L'indicateur portant sur la disponibilité du portail des GRT permet de mesurer à un rythme mensuel l'écart entre le nombre d'heures de disponibilité effectives du portail de chaque GRT et le nombre d'heures total de disponibilité prévu sur le mois.

2.1.2. Tendances générales et événements remarquables

D'une manière générale, la disponibilité du portail des GRT est très satisfaisante sur l'ensemble

(12) ECT (Espace Client Transport) : site internet sécurisé mis à disposition des expéditeurs par GRTgaz.

Figure 42 - Taux de disponibilité du portail de GRTgaz et TIGF



de la période d'analyse avec un niveau moyen de l'ordre de 99,9 %.

GRTgaz a montré un bon niveau de performance concernant la disponibilité de son portail sur l'ensemble de la période d'analyse. Entre janvier 2010 et juin 2011, l'indicateur a été systématiquement au-delà de l'objectif de base de 99 % et a atteint six fois l'objectif cible dont deux fois au 1^{er} semestre 2011. La moyenne sur le 1^{er} semestre 2011 reste stable sur la période d'analyse avec un niveau proche de 99,8 %

Concernant TIGF, l'analyse montre une progression de la disponibilité du portail sur la période d'analyse. À l'exception de mars 2010, où le taux de disponibilité chute à 97,6 %, l'indicateur est toujours supérieur à l'objectif de base, qui a été porté de 98 % à 99 % au 1^{er} avril 2010. La baisse de performance ponctuelle de mars 2010 est consécutive à la mise en production d'une nouvelle version du portail TETRA. TIGF a atteint l'objectif cible dix fois sur l'ensemble de la période d'analyse dont cinq fois au premier semestre 2011. Les moyennes semestrielles restent élevées sur les trois semestres et progressent de 99,56 % au premier semestre 2010, à 99,91 % au second semestre 2010, pour atteindre 99,98 % au premier semestre 2011.

2.1.3. Bilan sur les incitations financières

En 2010, l'incitation relative à la disponibilité du portail a été de 300 k€ pour GRTgaz. Pour la même période, TIGF enregistre un bonus de 138 k€. La mise à jour tarifaire d'avril 2011 a réduit le montant de l'incitation financière de 100 k€ à 60 k€ pour GRTgaz et de 25 k€ à 15 k€ pour TIGF en cas d'atteinte de l'objectif cible fixé à 100 %. Au premier semestre de l'année 2011, les bonnes performances de GRTgaz et de TIGF ont respectivement engendré des bonus prévisionnels de 220 k€ et de 105 k€. Ces bonus viennent s'ajouter aux charges à couvrir par les tarifs d'accès des réseaux de transport de gaz.

2.1.4. Évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service

Ayant atteint un niveau satisfaisant, les niveaux de bonus concernant l'indicateur de disponibilité du portail des GRT ont été divisés par 2 pour GRTgaz et TIGF à compter du 1^{er} avril 2012 pour être respectivement fixés à 30 k€ et 7,5 k€.

2.2. Qualité des informations de consommation aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport

2.2.1. Présentation et enjeux

Pour les réseaux de transport, les quantités d'énergie livrées aux consommateurs finals sont mesurées quotidiennement par les GRT qui mettent à disposition de chaque expéditeur :

- chaque jour, les valeurs provisoires des consommations du jour précédent mesurées par des compteurs (mesures télérelevées) ;
- chaque mois, les mesures définitives des consommations du mois précédent en prenant en compte les corrections d'éventuelles anomalies de comptage ou de redressement ayant eu lieu pendant le mois.

Ces données de consommation sont nécessaires aux expéditeurs car elles leur permettent :

- chaque jour, de connaître la meilleure estimation de leur bilan de gaz de la veille et d'ajuster en conséquence leurs nominations pour le lendemain ;
- chaque mois, de vérifier la facture du GRT sur la base de données définitives et de facturer leurs propres consommateurs finals raccordés aux réseaux de transport.

L'indicateur consiste à suivre l'écart entre les valeurs provisoires et les valeurs définitives

des consommations aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport afin d'inciter les GRT à transmettre aux expéditeurs des informations provisoires aussi fiables que possible.

2.2.2. Tendances générales et événements remarquables

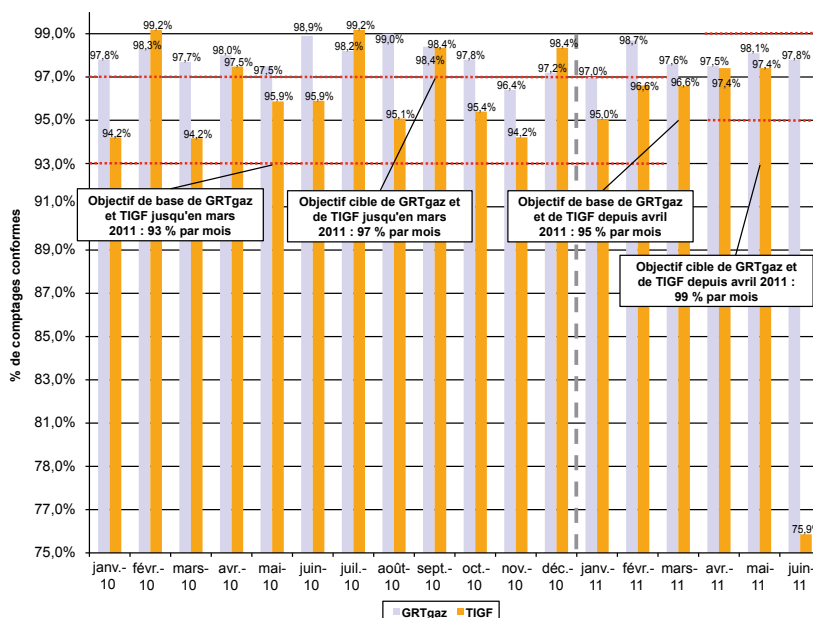
Le niveau de qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport est globalement satisfaisant avec un niveau de conformité moyen d'environ 97 % sur la période d'analyse. Les objectifs de base et cible applicables entre avril 2011 et mars 2012 ont chacun augmenté de 2 % pour les deux GRT par rapport à la période d'avril 2010 à mars 2011, et sont fixés respectivement à 95 % et 99 %.

Pour GRTgaz, les résultats sont satisfaisants sur l'ensemble de la période d'analyse et

montrent une stabilisation des performances autour de 97 %. L'objectif de base est atteint sur l'ensemble de la période d'analyse. Entre janvier 2010 et mars 2011, GRTgaz a systématiquement dépassé le taux de conformité cible (97 %) à l'exception du mois de novembre où le niveau était de 96,4 %. À partir d'avril 2011, l'objectif cible a été porté à 99 %. Les performances de GRTgaz étant restées semblables aux précédentes, GRTgaz n'a pas atteint cet objectif entre avril et juin 2011. La moyenne semestrielle du taux de conformité est restée proche de 98 % pour les trois semestres d'étude.

Les résultats de TIGF ont été satisfaisants dans leur globalité mais chutent en juin 2011, affaiblissant ainsi la performance au premier semestre 2011. Entre janvier 2010 et mars 2011, TIGF a toujours été au-dessus de l'objectif de base (93 %) et a dépassé l'objectif cible (97 %) à 5 reprises. Entre avril et juin 2011, TIGF n'a pas atteint l'objectif cible et a été en dessous de l'objectif de

Figure 43 - Qualité des mesures des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport de GRTgaz et TIGF



base en juin. La performance du mois de juin (75,9 %) est consécutive à un problème dans le système de comptage qui a été corrigé avant juillet. La moyenne semestrielle de l'indicateur a été à un niveau proche de 96 % au premier et au second semestre 2010. Celle-ci a néanmoins connu une forte baisse au premier semestre 2011 (93,15 %) liée à la performance de juin.

2.2.3. Bilan sur les incitations financières

En 2010, GRTgaz a obtenu un bonus 1180 k€ au titre de ses performances en matière de télérelève aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport. Pour la même période, TIGF a été rémunéré à hauteur de 188,25 k€. Au premier semestre 2011, le bonus prévisionnel de GRTgaz est de 227 k€ compte tenu de l'augmentation des objectifs de la mise à jour tarifaire d'avril 2011. Sur la même période et du fait de la mauvaise performance de juin, TIGF enregistre une pénalité prévisionnelle de 239 k€.

2.2.4. Évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service

Afin d'inciter GRTgaz à améliorer la qualité des relèves aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport, l'objectif de base de cet indicateur a été porté à 97 % au 1^{er} avril 2012 (au lieu de 95 % précédemment).

2.3. Qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires

2.3.1. Présentation et enjeux

Le calcul quotidien des allocations, pour chaque expéditeur, des quantités de gaz livrées nécessite la transmission par les GRT aux GRD, chaque jour, des quantités totales de gaz livrées en

entrée des réseaux de distribution tous expéditeurs confondus. Ces quantités, déterminées sur la base des meilleures informations disponibles pour le GRT à ce moment-là, sont :

- soit télérelevées ;
- soit estimées quand la mesure quotidienne n'est pas disponible.

Le calcul mensuel des allocations des quantités quotidiennes de gaz à l'interface transport/distribution permet de facturer aux expéditeurs la prestation d'acheminement transport sur la base de données définitives. Ce calcul nécessite la mise à jour par les GRT de l'ensemble des informations journalières du mois écoulé et la transmission de ces données par les GRT aux GRD.

L'indicateur permet de suivre l'écart entre les valeurs provisoires (télérelevées ou estimées) et les valeurs définitives des quantités de gaz livrées aux PITD afin d'inciter les GRT à transmettre aux expéditeurs des informations provisoires fiables.

2.3.2. Tendances générales et événements remarquables

L'analyse de l'année 2010 et du début de l'année 2011 montre que le niveau des mesures provisoires de quantités de gaz livrées aux PITD est satisfaisant. En moyenne, les GRT ont atteint leur objectif en étant non-conformes approximativement un jour par mois entre janvier 2010 et juin 2011.

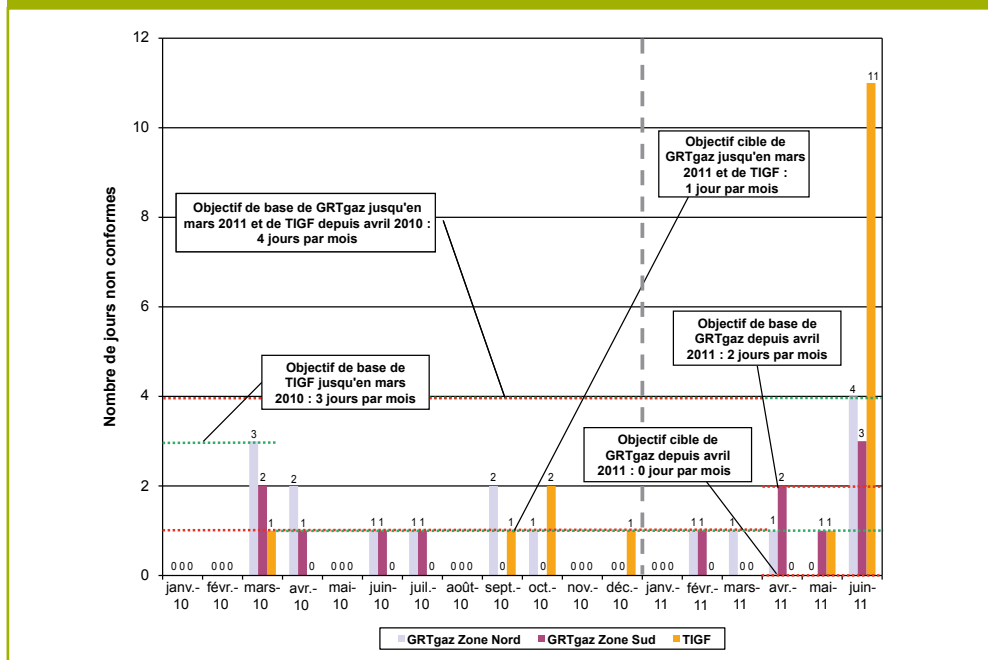
Sur l'ensemble de la période, GRTgaz fait état de résultats satisfaisants. Sur l'année 2010, GRTgaz a systématiquement dépassé son objectif de base (quatre jours non conformes par mois) sur la zone Nord et sur la zone Sud. L'objectif cible (un jour) a été atteint neuf fois en zone Nord et onze fois en zone Sud. Étant donné la bonne performance de GRTgaz sur l'année 2010 et sur le début de l'année 2011, la CRE a révisé à la baisse le niveau des objectifs cible (zéro jour) et de base (deux jours) dans la mise à jour tarifaire d'avril 2011.

Depuis le début de l'année 2011, GRTgaz a systématiquement dépassé l'objectif de base en zone Nord et en zone Sud, à l'exception du mois de juin 2011 (quatre jours en zone Nord et trois en zone Sud). Cette baisse de la qualité des mesures est due à cinq jours d'incidents sur les systèmes informatiques d'une part et à un problème au niveau du comptage d'autre part. L'objectif cible a été atteint quatre fois au premier semestre en zone Nord et trois fois en zone Sud.

De la même manière que pour les consommateurs raccordés au réseau de transport, TIGF montrent des bons résultats sur la période à l'exception du mois de juin 2011. En 2010, TIGF a systématiquement dépassé son objectif de base

(trois jours non conformes par mois jusqu'à avril et quatre ensuite). L'objectif cible (zéro jusqu'en avril, un ensuite) a été atteint dix fois sur les douze mois. Sur le premier semestre 2011, l'objectif cible, et a fortiori l'objectif de base, ont été atteints chaque mois à l'exception du mois de juin où TIGF n'a pas réussi à atteindre son objectif de base (onze jours). Cette baisse de performance du mois de juin s'explique par des problèmes au niveau de la chaîne de comptage, qui ont été résolus avant juillet. Les moyennes semestrielles montrent une légère baisse des performances de TIGF, entre le premier et le second semestre 2010, puis une baisse plus marquée au premier semestre 2011, due aux résultats de juin 2011.

Figure 44 - Qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD pour GRTgaz et TIGF



2.3.3. Bilan sur les incitations financières

Au titre de cet indicateur, GRTgaz et TIGF ont respectivement perçu en 2010 un bonus de

2 400 k€ et de 300 k€. Au premier semestre 2011, le montant du bonus prévisionnel est de 550 k€ pour GRTgaz, le niveau de l'incitation financière ayant été revu à la baisse dans la mise à jour

tarifaire d'avril 2011. Sur la même période, le bonus prévisionnel de TIGF est limité à 100 k€, compte tenu de la pénalité de 125 k€ due aux résultats de juin.

2.3.4. Évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service

Compte tenu des bons résultats passés, le niveau de l'incitation financière de GRTgaz sera divisé par 2 pour l'indicateur de qualité des quantités de gaz livrées aux PITD, entre avril 2012 et mars 2013. Les pénalités et bonus

seront de 50 k€ pour le 2^e jour non conforme, de 25 k€ à partir du 3^e jour non conforme et de 50 k€ en cas d'atteinte de la cible.

2.4. Synthèse

2.4.1. Bilan sur les incitations financières

Depuis 2009, les GRT ont réalisé des progrès importants en matière de qualité de service. Cette progression a permis aux GRT de générer des bonus significatifs en 2010.

• Bilan des incitations financières en 2010

Indicateurs incités financièrement	Montant des bonus (€)	Montant des pénalités (€)	Bilan (€)
GRTgaz			
Disponibilité du portail des GRT	300 000	0	300 000
Qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux consommateurs raccordés au réseau de transport	1 180 000	0	1 180 000
Qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires	3 400 000	0	2 400 000 (a)
Montants totaux	3 880 000	0	3 880 000
TIGF			
Disponibilité du portail des GRT	149 000	-11 000	138 000
Qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux consommateurs raccordés au réseau de transport	188 000	0	188 000
Qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires	450 000	0	300 000 (b)
Montants totaux	787 000	-11 000	626 250

(a) Le montant total de l'incitation financière relative à l'indicateur de qualité des mesures provisoires des quantités livrées aux PITD de GRTgaz est limité à 1 200 000 € par zone d'équilibrage transport par an.

(b) Le montant total de l'incitation financière relative à l'indicateur de qualité des mesures provisoires des quantités livrées aux PITD de TIGF est limité à 300 000 € par an.

En 2011, les GRT ont stabilisé les niveaux de performance atteints en 2010. Les montants totaux des bonus ont toutefois diminué entre 2010 et 2011 pour GRTgaz et TIGF. En effet, les objectifs de GRTgaz et TIGF ont été revus à la hausse

induisant une baisse des bonus perçus au premier semestre 2011. Concernant TIGF en particulier, la faible performance de juin 2011 génère un bilan total négatif des incitations financières au premier semestre 2011.

• *Bilan des incitations financières au premier semestre 2011*

Indicateurs incités financièrement	Montant des bonus (€)	Montant des pénalités (€)	Bilan (€)
GRTgaz			
Disponibilité du portail des GRT	220 000	0	220 000
Qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux consommateurs raccordés au réseau de transport	227 000	0	227 000
Qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires	1 000 000	- 450 000	550 000
Montants totaux	1 447 000	- 450 000	997 000
TIGF			
Disponibilité du portail des GRT	105 000	0	105 000
Qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux consommateurs raccordés au réseau de transport	0	- 239 000	- 239 000
Qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires	225 000	- 125 000	100 000
Montants totaux	330 000	- 364 000	- 34 000

2.4.2. Évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service

Un nouvel indicateur est incité financièrement pour GRTgaz depuis avril 2012. Cet indicateur permet de suivre la qualité des quantités infra-journalières télérelevées aux points de livraison

des consommateurs raccordés au réseau de transport. Au lieu de suivre la qualité de l'information transmise pour des consommations de la veille, l'indicateur suit la qualité des informations de consommation relevées le jour même. TIGF devrait mettre en service un indicateur similaire à partir d'octobre 2012. Afin de bénéficier

d'un retour sur expérience suffisant, celui-ci ne serait incité financièrement pour TIGF qu'à partir de 2013.

Le prochain tarif ATRT5, prévu pour entrer en vigueur en avril 2013, devrait poursuivre les évolutions du mécanisme de régulation incita-

tive de la qualité de service définies dans les précédentes mises à jour tarifaire et ajuster les objectifs afin de tenir compte des performances récentes des GRT. Le prochain tarif pourrait en particulier intégrer des indicateurs destinés à suivre la qualité des informations transmises aux expéditeurs pour faciliter leur équilibrage.

3. ERDF

Pour ERDF, les indicateurs incités financièrement sont les suivants :

- nombre de réclamations sur rendez-vous planifié non respecté par ERDF ayant donné lieu au versement d'une compensation financière ;
- taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours ;
- nombre de propositions de raccordement non envoyées dans les délais ;
- délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre ;
- taux de disponibilité du portail fournisseurs.

ERDF transmet tous les ans un bilan des incitations financières versées au CRCP sur l'année civile écoulée. Pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010, ERDF a bénéficié de 200 k€ de bonus versés à son CRCP et d'environ 52 k€ de pénalités dont 10 k€ sont versés à son CRCP et environ 42 k€ versés directement aux consommateurs. Le montant net des incitations financières s'élève donc à environ 148 k€, alors qu'il s'était établi à environ 120 k€ en 2009, soit une hausse de 19 %.

Dans cette partie seront analysées les évolutions de chaque indicateur incité financièrement sur la période d'étude.

3.1. Nombre de réclamations sur rendez-vous planifié non respecté par ERDF ayant donné lieu au versement d'une compensation financière

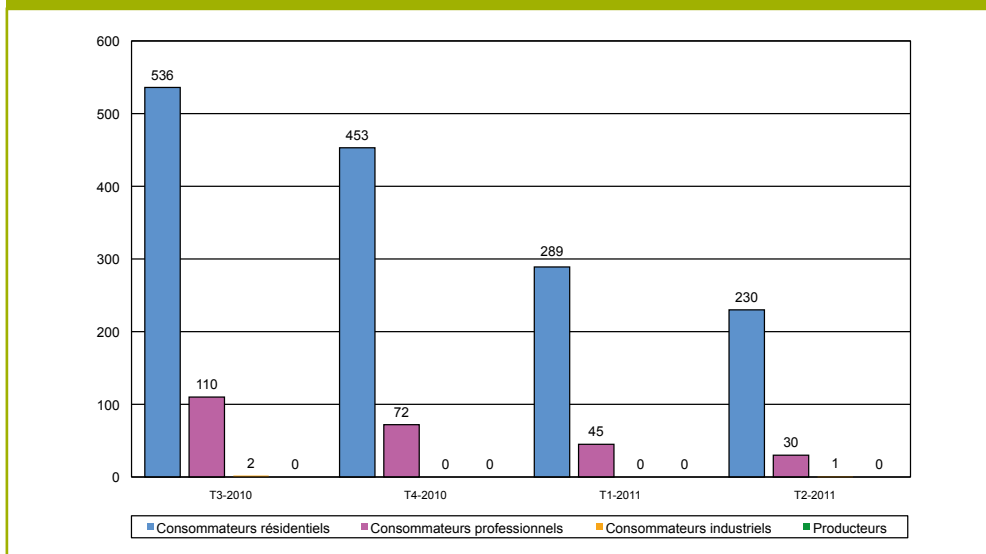
Les résultats de cet indicateur sont calculés et transmis à la CRE chaque trimestre. L'incitation prend la forme d'une compensation financière versée directement aux utilisateurs qui en font la demande.

La hausse constatée lors de la période précédente, due à une meilleure connaissance du mécanisme de compensation par les utilisateurs, s'est poursuivie jusqu'au troisième trimestre de 2010. Au total, le nombre de compensations financières versées aux utilisateurs s'élève à 1 768 sur la période d'étude alors qu'il n'était que de 216 sur la période précédente.

Les différences de volume observées entre les catégories d'utilisateurs s'expliquent par une différence notable de nombre d'utilisateurs et du nombre rendez-vous planifiés pour chaque segment.

Au regard du nombre de rendez-vous pris chaque trimestre, le nombre de rendez-vous

Figure 45 - Nombre de réclamations sur rendez-vous planifié non respecté par ERDF ayant donné lieu au versement d'une compensation financière



non respectés par ERDF, et ayant fait l'objet d'une compensation financière, est faible. Le nombre total de rendez-vous manqués n'étant pas connu, il est difficile de savoir si l'incitation financière versée reflète la performance d'ERDF. Une automatisation de la détection des rendez-vous manqués par ERDF permettrait d'avoir une meilleure vision de la performance d'ERDF. Une telle évolution pourra être envisagée dans le cadre de TURPE 4.

Cet indicateur a donné lieu pour ERDF à une **pénalité totale de 41,2 k€** en 2010 versée directement aux utilisateurs qui en font la demande.

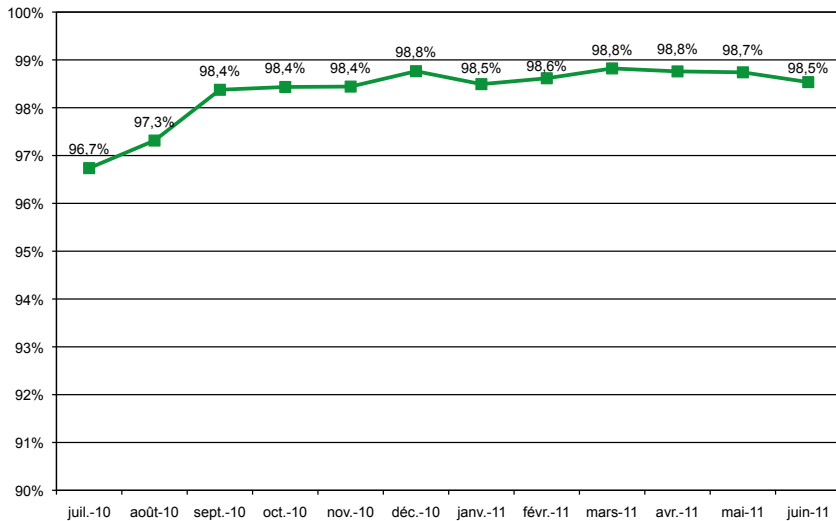
3.2. Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours

Les résultats de cet indicateur sont calculés mensuellement. Ils sont transmis à la CRE à une fréquence trimestrielle. L'incitation financière est versée à une fréquence annuelle.

Dans le cadre de la régulation incitative de la qualité de service, l'objectif fixé à ERDF est de répondre dans un délai de 30 jours pour 95 % des réclamations reçues (principalement par le canal des fournisseurs). L'indicateur « Taux de réponse aux réclamations des utilisateurs dans un délai de 30 jours » suit la performance d'ERDF en matière de traitement des réclamations des utilisateurs de réseau. Cet indicateur est incité financièrement : un malus est appliqué si moins de 95 % des réclamations reçues sur une année sont traitées dans les 30 jours.

En moyenne, le « taux de réponse aux réclamations dans un délai de 30 jours » est de 98,3 % sur la période de suivi et n'a pas varié par rapport à la période 2009 / 2010. Le niveau le plus bas est atteint en juillet 2010 avec un taux de réponse dans les 30 jours de 96,7 %, qui reste supérieur à l'objectif annuel de 95 %.

Afin de raccourcir les délais de réponses aux réclamations et d'aligner le délai imposé à ERDF

Figure 46 - Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours

avec celui imposé aux gestionnaires de réseaux de gaz naturel, la mise en place d'un nouvel indicateur permettant de suivre le taux de réponses aux réclamations dans les 15 jours pourrait être proposée dans le cadre de TURPE 4.

Aucune pénalité n'a été appliquée à ERDF pour cet indicateur en 2010.

3.3. Nombre de propositions de raccordement non envoyées dans les délais

Les résultats de cet indicateur sont calculés et transmis à la CRE à une fréquence trimestrielle.

Pour les consommateurs, le nombre d'offres de raccordements envoyées hors délais a été stable sur l'ensemble de la période. Pour les producteurs, on observe un pic de propositions de raccordement envoyées hors délais au quatrième trimestre de 2010. Ce pic traduit, avec

un décalage, l'afflux de demandes de raccordement apparu avant l'arrêt d'août 2010 abaissant les tarifs d'achat pour l'électricité d'origine photovoltaïque.

Le nombre de compensations versées pour les propositions de raccordements envoyées hors délais n'est suivi que depuis le premier trimestre de 2011. Il est très faible au regard du nombre de propositions de raccordement envoyées hors délais. Au premier trimestre de 2011 par exemple, le nombre de propositions de raccordement émises hors délais s'élevait à 11983 pour les utilisateurs BT $\leq$ 36 kVA (consommateurs et producteurs) et le nombre de compensations versées s'élevait à seulement 20. Le faible nombre de demandes de compensations observé s'explique par une méconnaissance du mécanisme de compensation par les utilisateurs.

Il faudra suivre avec attention l'évolution de cet indicateur au cours des prochains trimestres pour savoir si son suivi par ERDF et sa publica-

Figure 47 - Nombre de propositions de raccordement non envoyées dans les délais

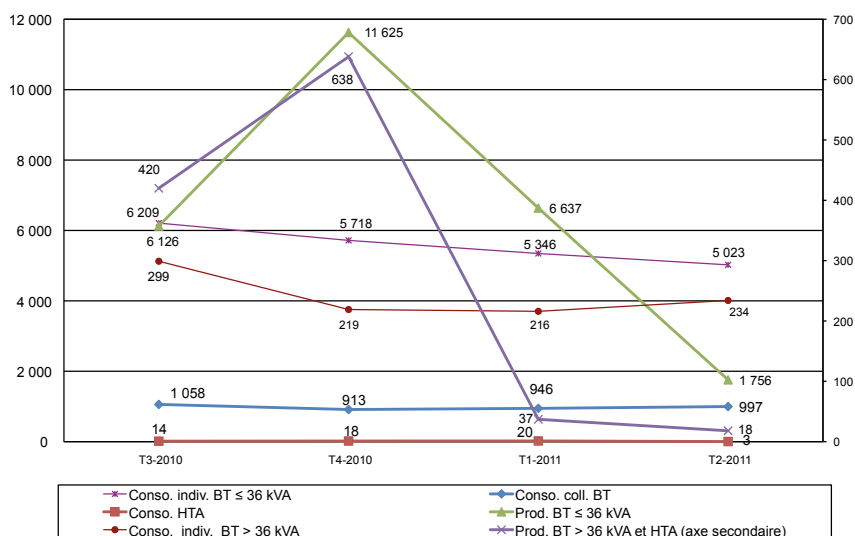
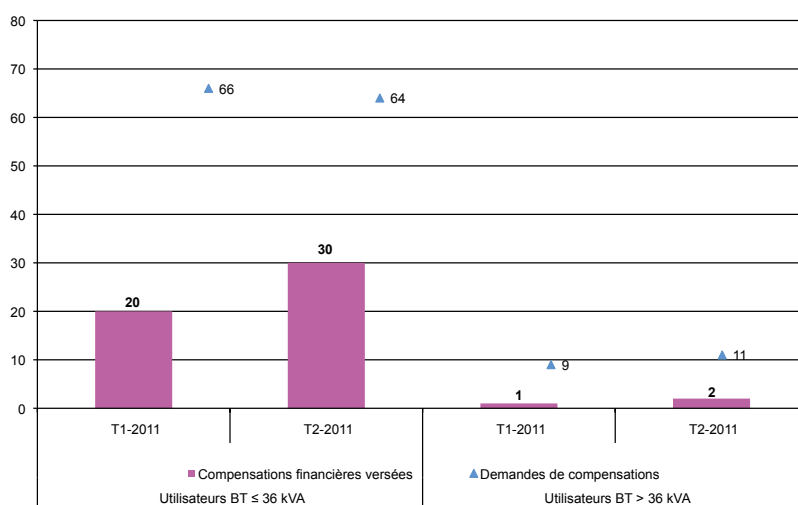


Figure 48 - Nombre de réclamations sur proposition de raccordement envoyées hors délais ayant donné lieu à une compensation financière



tion entraînent une augmentation du nombre de réclamations et de compensations versées.

L'incitation financière ne reflétant pas la performance d'ERDF, il faudra évaluer pour TURPE 4 la pertinence de remplacer le mécanisme existant par le versement automatique d'une compensation au client qui subirait un retard dans la délivrance de sa proposition de raccordement.

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

Les résultats de cet indicateurs sont calculés et transmis à la CRE chaque trimestre.

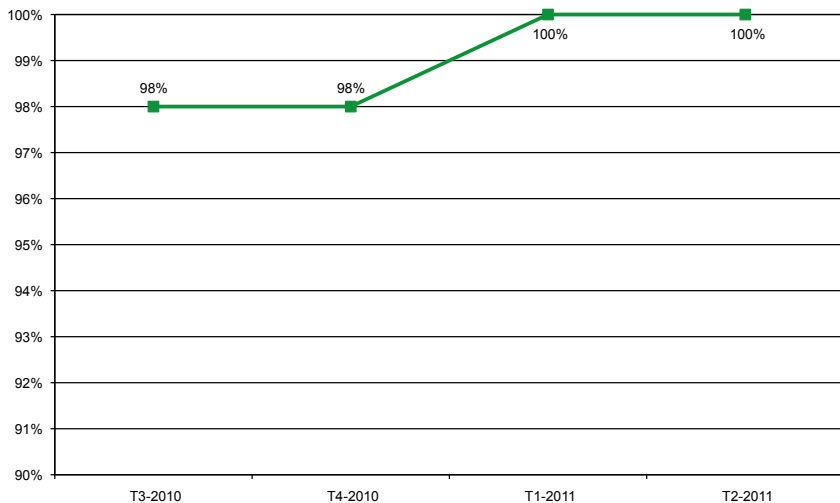
L'objectif cible déclenchant l'octroi d'un bonus est fixé à 96 % et un malus est appliqué en dessous de 90 %. Une publication hebdomadaire pèse 2 % dans la performance trimestrielle d'ERDF. En d'autres termes, pas plus de deux publications hebdomadaires ne peuvent être réalisées hors délais dans l'année sans perdre le bonus.

ERDF dépasse systématiquement cet objectif : pendant les deux premiers trimestres de suivi, 98 % des courbes de mesure demi-horaires ont été envoyées dans les délais. Ce taux est passé à 100 % aux premier et deuxième trimestres de 2011.

L'enjeu pour ERDF est de maintenir ce niveau de performance pour cet indicateur. Une évolution de l'incitation financière pourra être envisagée.

Cet indicateur a donné lieu pour ERDF au versement d'un **bonus de 100 k€** en 2010.

Figure 49 - Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre



3.5. Taux de disponibilité du portail fournisseurs

Les résultats de cet indicateur sont calculés à une fréquence hebdomadaire. Ils sont transmis à la CRE à une fréquence trimestrielle.

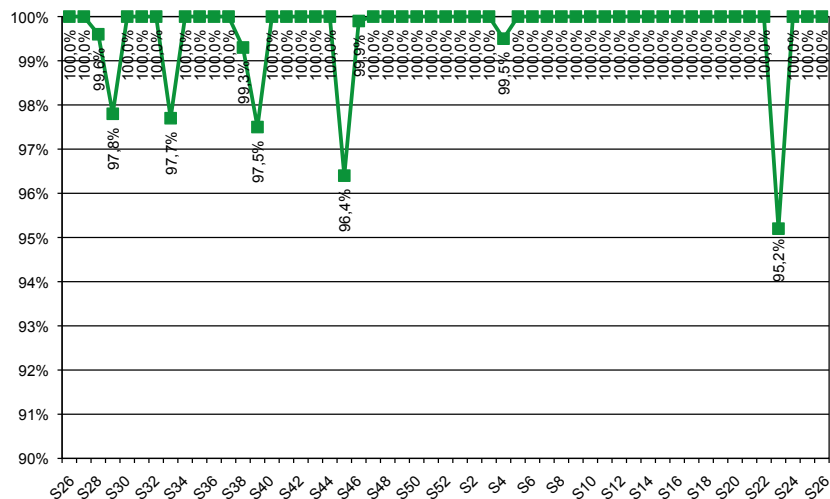
ERDF dépasse systématiquement l'objectif de base d'un taux de disponibilité hebdomadaire (hors indisponibilités programmées) de 96 % sauf pour la deuxième semaine de juin 2011 (S 25) où le taux de disponibilité était de 95,2 %.

Le taux de disponibilité moyen pour l'année 2010 s'est élevé à 99,4 % soit un taux légèrement supérieur à celui observé en 2009 (99,3 %).

Étant donnés les très bons résultats atteints pour cet indicateur par ERDF, l'objectif sera désormais de maintenir ce niveau de performance. Une évolution de l'incitation financière liée à cet indicateur pourra être envisagée.

Cet indicateur a donné lieu pour ERDF au versement d'un **bonus de 90 k€** en 2010.

Figure 50 - Taux de disponibilité du portail fournisseurs



3.6. Synthèse

Le bilan des incitations financières versées au CRCP est calculé pour chaque année civile. Le bilan de l'incitation versée pour chaque indicateur est donc présenté sur la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010.

Sur la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010, ERDF a obtenu un bonus global de 148,3 k€. Seul l'indicateur lié aux rendez-vous planifiés non respectés par ERDF a donné lieu au versement d'une pénalité.

ERDF réalise une bonne performance pour les indicateurs qui donnent lieu au versement d'un bonus/malus au CRCP.

Concernant les indicateurs faisant l'objet d'une compensation versée directement aux utilisateurs qui en font la demande, les acteurs seront consultés, dans le cadre des travaux tarifaires TURPE 4, sur la pertinence d'une automatisation du versement de la compensation.

• *Bilan des incitations financières ERDF (du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010)*

Indicateurs incités financièrement	Montant des bonus (€)	Montant des pénalités (€)	Incitations financières totales (€)
Nombre de réclamations sur rendez-vous planifié non respecté par ERDF ayant donné lieu au versement d'une compensation financière	0	41683 (a)	- 41 683
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours	NA	0	0
Nombre de réclamations sur propositions de raccordement non envoyées dans les délais ayant donné lieu au versement d'une compensation financière	0	NS (b)	NS
Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre	100 000	0	100 000
Taux de disponibilité du portail « fournisseurs »	100 000	10 000	90 000
Montant total des incitations financières	200 000	51683	148 317
Montant total des incitations financières versées au CRCP	200 000	10 000	190 000

(a) Indemnités versées directement aux utilisateurs qui en font la demande.

(b) Cet indicateur n'est suivi par ERDF que depuis T1 2011.

5



Annexes

1. Description et résultats détaillés des indicateurs gaz	84
2. Description et résultats détaillés des indicateurs électricité	159
3. Glossaire et sigles	181
4. Index des figures	188
5. Table des matières	190

1. DESCRIPTION ET RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES INDICATEURS GAZ

1.1. Qualité de service vis-à-vis des consommateurs finals raccordés aux réseaux de distribution

1.1.1. Prestations fournies par les GRD

1.1.1.1. « Nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD » et « Montant des indemnités versées à la suite de réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD »

• Description

L'indicateur « Nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD » suit le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par les GRD et indemnisés durant le mois (GrDF, Régaz, Réseau GDS, Gédia et Vialis), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia), le semestre (Caléo) ou l'année (ELD au tarif commun).

Deux valeurs sont suivies :

- pour GrDF, le nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD concernant les consommateurs :
 - à relève 6M/6M,
 - à relève J/M-M/M ;
- pour Régaz, Réseau GDS, GEG, Vialis, Caléo et Gaz de Barr, le nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD concernant les consommateurs :
 - bénéficiant des options tarifaires T1 et T2,
 - bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP.

Une seule valeur est suivie par Gédia, Veolia et les ELD au tarif commun.

Tous les rendez-vous programmés (donc validés par le GRD) pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait de l'opérateur et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires (30 jours calendaires pour Gaz de Barr et Gédia), sont comptabilisés par cet indicateur.

100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs ⁽¹³⁾ dans les 90 jours calendaires (30 jours calendaires pour Gédia et Gaz de Barr) via le portail fournisseurs (GrDF, Régaz et GEG), par courrier ou mail (Réseau GDS, Vialis, Gédia, Caléo et Gaz de Barr), sont indemnisés.

Les montants des pénalités encourues par les GRD sont identiques à ceux facturés par l'opérateur en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du consommateur ou du fournisseur (absence au rendez-vous...), tels que précisés dans le catalogue de prestations de l'opérateur ⁽¹⁴⁾, soit :

(13) Concernant Veolia, il n'y a pas besoin de signalement de la part des fournisseurs.

(14) Concernant Réseau GDS, Gédia, Caléo et Veolia, il s'agit du montant correspondant à l'intervention programmée.

GrDF		2 nd semestre 2010	1 ^{er} semestre 2011
Consommateurs à relève 6M/6M		24,23 € HT	24,74 € HT
Consommateurs à relève J/J-J/M-M/M	Débit du poste de comptage $\leq 160 \text{ m}^3/\text{h}$	106,60 € HT	108,84 € HT
	Débit du poste de comptage $> 160 \text{ m}^3/\text{h}$	196,36 € HT	200,48 € HT

Régaz	2 nd semestre 2010 et 1 ^{er} semestre 2011
Débit du poste de comptage $\leq 65 \text{ m}^3/\text{h}$	30,60 € HT
Débit du poste de comptage $> 65 \text{ m}^3/\text{h}$ et $\leq 100 \text{ m}^3/\text{h}$	42,92 € HT
Débit du poste de comptage $> 100 \text{ m}^3/\text{h}$	74,19 € HT

GEG	2 nd semestre 2010 et 1 ^{er} semestre 2011
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T1/T2	24,34 € HT
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T3/T4/TP	93,06 € HT

Gaz de Barr	2 nd semestre 2010 et 1 ^{er} semestre 2011
Tous clients	24,00 € HT

Vialis	2 nd semestre 2010 et 1 ^{er} semestre 2011
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T1/T2	23,89 € HT
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T3/T4	91,32 € HT

Cette indemnisation est directement versée aux fournisseurs qui en font la demande auprès du GRD.

L'indicateur « Montant des indemnisations versées à la suite de réclamations pour rendez-

vous non tenus du fait du GRD » comptabilise le montant total des indemnisations versées aux fournisseurs durant le mois à la suite de réclamations de fournisseurs pour rendez-vous non tenus du fait du GRD.

• **Résultats de GrDF**

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	6M/6M	12	6	8	8	12	13	5	11	12	2	13	6
	J/J-/M-M/M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Montant des indemnités versées à la suite de réclamations pour rendez-vous non tenus du fait des GRD (€)	6M/6M	363,45	145,38	193,84	193,84	290,76	314,99	123,70	271,12	296,37	49,48	321,62	197,92
	J/J-/M-M/M	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

• **Résultats des autres GRD**

Pour les autres GRD suivant cet indicateur (Régaz, Réseau GDS, GEG, Vialis, Gédia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia) ainsi que les trois ELD au tarif commun ayant transmis l'information à la CRE ⁽¹⁵⁾ il n'y a eu aucun rendez-vous manqué du fait du GRD et indemnisé sur la période de suivi.

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public chaque mois pour Régaz, Réseau GDS, Vialis et Gédia, chaque trimestre pour GEG, Gaz de Barr et Veolia, chaque semestre pour Caléo.

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et transmis à la CRE chaque année pour les ELD au tarif commun.

1.1.1.2. « Nombre de rendez-vous manqués par le consommateur final » et « Montant des pénalités facturées pour rendez-vous non tenus du fait du consommateur final »

• **Description**

L'indicateur « Nombre de rendez-vous manqués par le consommateur final » suit le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par les consommateurs finals et facturés par le GRD durant le mois (GrDF, Régaz, Réseau GDS, Vialis et Gédia), le trimestre (Gaz de Barr et Veolia) ou le semestre (Caléo).

(15) Il s'agit de Gazélec de Péronne, Énergies et Services de Seyssel et ESDB – Régie de Villard Bonnot.

Deux valeurs sont suivies :

- pour GrDF, le nombre de rendez-vous manqués du fait du client concernant les consommateurs :
 - à relève 6M/6M,
 - à relève J/J-J/M, M/M ;
- pour Régaz, Réseau GDS, Vialis, Gedia, Caléo et Gaz de Barr, le nombre de rendez-vous manqués du fait du client concernant les consommateurs :
 - bénéficiant des options tarifaires T1 et T2,
 - bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP.

Une seule valeur est suivie par Veolia.

Tous les rendez-vous programmés pour intervention avec déplacement d’un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait

du client et facturés sur la période sont comptabilisés par cet indicateur.

L’indicateur « Montant des pénalités facturées pour rendez-vous non tenus du fait du consommateur final » comptabilise le montant total des pénalités qui ont été facturées aux consommateurs finals pour les rendez-vous manqués de leur fait.

• Résultats de GrDF

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le consommateur final	6M/6M	20004	15986	17393	18457	15648	18160	15074	16043	17320	13697	15854	15362
	J/J-J/M-M/M	7	19	30	17	23	23	17	14	8	7	8	21
Montant des pénalités facturées pour rendez-vous non tenus du fait du client (€)	6M/6M	409014	323213	352417	367732	312726	351164	306997	337379	330519	276775	317351	308645
	J/J-J/M-M/M	836	2205	3647	2368	3276	2917	2027	1796	1052	760	1054	2660

• Résultats de Régaz

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz chaque mois.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le consommateur final	T1/T2	101	102	169	131	115	105	94	92	107	95	92	77
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

• Résultats de Réseau GDS

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le consommateur final	T1/T2	22	31	38	31	55	51	32	37	41	23	34	20
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

• Résultats de Caléo

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Caléo chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le consommateur final	T1/T2				NC						12		
	T3/T4/TP				NC						0		

• Résultats des autres GRD

Pour les autres GRD suivant cet indicateur (Vialis, Gédia, Gaz de Barr et Veolia), il n'y a aucun rendez-vous manqué du fait du consommateur final et facturé par le GRD sur la période de suivi.

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public du GRD chaque mois pour Vialis et Gedia, chaque trimestre pour Gaz de Barr et Veolia.

• Évolution des indicateurs

La fréquence de remontée à la CRE et de publication de l'indicateur suivant les rendez-vous manqués du fait du consommateur final devient mensuelle pour Veolia à compter du 1^{er} juillet 2011.

Par ailleurs, le suivi de ce même indicateur est imposé à GEG à compter du 1^{er} juillet 2011, pour les seuls fournisseurs alternatifs.

1.1.1.3. « Délai de réalisation d'une mise en service », « Taux de mises en service réalisées dans le délai standard » et « Taux de mises en service réalisées dans le délai demandé »

• Description

L'indicateur « Délai de réalisation d'une mise en service » suit le nombre de mises en service clôturées durant le mois par tranche de délais, tous fournisseurs confondus.

Neuf valeurs sont suivies pour GrDF :

- le nombre de mises en service dont le délai de réalisation est inférieur ou égal au délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
 - à relève 6M/6M,
 - à relève M/M,
 - à relève J/J-J/M ;
- le nombre de mises en service dont le délai de réalisation est compris entre le délai standard du catalogue de prestations et deux fois ce délai concernant les consommateurs :
 - à relève 6M/6M,
 - à relève M/M,
 - à relève J/J-J/M ;
- le nombre de mises en service dont le délai de réalisation est strictement supérieur à deux fois le délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
 - à relève 6M/6M,
 - à relève M/M,
 - à relève J/J-J/M.

Trois valeurs sont suivies pour Régaz :

- le nombre de mises en service dont le délai de réalisation est inférieur ou égal au délai standard du catalogue de prestations ;

- le nombre de mises en service dont le délai de réalisation est compris entre le délai standard du catalogue de prestations et deux fois ce délai ;
- le nombre de mises en service dont le délai de réalisation est strictement supérieur à deux fois le délai standard du catalogue de prestations.

Six valeurs sont suivies pour Réseau GDS :

- le nombre de mises en service dont le délai de réalisation est inférieur ou égal au délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
 - bénéficiant des options tarifaires T1 et T2,
 - bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP ;
- le nombre de mises en service dont le délai de réalisation est compris entre le délai standard du catalogue de prestations et deux fois ce délai concernant les consommateurs :
 - bénéficiant des options tarifaires T1 et T2,
 - bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP ;
- le nombre de mises en service dont le délai de réalisation est strictement supérieur à deux fois le délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
 - bénéficiant des options tarifaires T1 et T2,
 - bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP.

L'indicateur « Taux de mises en service réalisées dans le délai standard » suit le nombre de mises en service clôturées durant le mois (respectivement trimestre pour Vialis) dans un délai inférieur ou égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations⁽¹⁶⁾, par rapport à l'ensemble des mises en service clôturées durant le

(16) Pour GrDF : le délai standard est de 5 jours ouvrés.

Pour Régaz : le délai standard est de 5 jours ouvrés.

Pour Réseau GDS : le délai standard est de 5 jours ouvrés pour les clients relevant des options tarifaires T1 et T2, et 21 jours ouvrés pour les clients relevant des options tarifaires T3 et T4.

Pour Vialis : le délai standard est de 10 jours ouvrés pour une intervention avec pose d'un compteur, 5 jours ouvrés pour une mise en service sur installation existante.

mois, tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

Nombre de mises en service clôturées durant le mois / trimestre dans un délai inférieur ou égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations

Nombre total de mises en service clôturées durant le mois / trimestre

Trois valeurs sont suivies pour GrDF : le taux de mises en service réalisées dans le délai standard concernant les consommateurs :

- à relève 6M/6M ;
- à relève M/M ;
- à relève J/J-J/M.

Une seule valeur est suivie pour Régaz.

Deux valeurs sont suivies pour Réseau GDS et Vialis :

- clients relevant des options tarifaires T1 et T2 ;
- clients relevant des options tarifaires T3, T4 et TP.

Toutes les mises en service avec déplacement d'un agent du GRD, avec ou sans pose de compteur, sont comptabilisées par ces deux indicateurs. Les mises en service « express » ne sont pas comptabilisées pour GrDF, mais le sont pour Régaz, Réseau GDS et Vialis.

L'indicateur « Taux de mises en service réalisées dans le délai demandé » suit le nombre de mises en service clôturées durant le mois (pour GrDF, Régaz, Réseau GDS), le trimestre (Gaz de Barr) ou le semestre (Caléo) dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai standard de réalisation du catalogue de prestations) ou dans

un délai inférieur ou égal au délai standard (si le délai demandé est inférieur au délai standard), par rapport à l'ensemble des mises en service clôturées durant le mois (pour GrDF, Régaz, Réseau GDS), le trimestre (Gaz de Barr) ou le semestre (Caléo), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

Nombre de mises en service clôturées durant le mois / trimestre / semestre dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai standard de réalisation du catalogue de prestations) ou dans un délai inférieur ou égal au délai standard (si le délai demandé est inférieur au délai standard)

Nombre total de mises en service clôturées durant le mois / trimestre / semestre

Trois valeurs sont suivies pour GrDF : le taux de mises en service réalisées dans le délai demandé concernant les consommateurs :

- à relève 6M/6M ;
- à relève M/M ;
- à relève J/J-J/M.

Une seule valeur est suivie pour Régaz et Caléo et deux valeurs sont suivies pour Réseau GDS et Gaz de Barr :

- clients relevant des options tarifaires T1 et T2 ;
- clients relevant des options tarifaires T3, T4 et TP.

Toutes les mises en service avec déplacement d'un agent du GRD, avec ou sans pose de compteur, sont comptabilisées par ces deux indicateurs. Les mises en service « express » ne sont pas comptabilisées pour GrDF, mais le sont pour Régaz, Réseau GDS, Caléo et Gaz de Barr.

• **Résultats de GrDF**

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de réalisation d'une mise en service*	≤ délai catalogue	54807	51792	63143	66211	59990	70586	54839	52813	55945	47353	45891	45664
	6M/6M	54302	51421	62729	65582	59418	70007	54359	52418	55539	47027	45542	45350
	M/M	496	368	402	623	544	566	448	386	402	320	336	313
	I/I-I/M	9	3	12	6	28	13	32	9	4	6	13	1
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	16346	16589	19636	17197	14801	15818	9557	9390	10492	9823	9403	11202
	6M/6M	16202	16473	19501	16984	14646	15671	9410	9296	10374	9733	9334	11134
	M/M	142	114	134	211	139	144	141	94	112	86	54	67
	I/I-I/M	2	2	1	2	16	3	6	0	6	4	15	1
	> 2x délai catalogue	4688	5767	5884	4628	3453	3607	2569	2382	2523	2433	2208	2709
	6M/6M	4624	5724	5788	4546	3380	3532	2534	2356	2493	2404	2187	2666
	M/M	60	38	94	80	68	75	35	24	29	29	17	40
	I/I-I/M	4	5	2	2	5	0	0	2	1	0	4	3
Taux de mises en service réalisées dans le délai standard	/	72,3 %	69,8 %	71,2 %	75,2 %	76,7 %	78,4 %	81,9 %	81,8 %	81,1 %	79,4 %	79,8 %	76,6 %
	6M/6M	72,3 %	69,8 %	71,3 %	75,3 %	76,7 %	78,5 %	82,0 %	81,8 %	81,2 %	79,5 %	79,8 %	76,7 %
	M/M	71,1 %	70,8 %	63,8 %	68,2 %	72,4 %	72,1 %	71,8 %	76,6 %	74,0 %	73,6 %	82,6 %	74,5 %
	I/I-I/M	60,0 %	30,0 %	80,0 %	60,0 %	57,1 %	81,3 %	84,2 %	81,8 %	36,4 %	60,0 %	40,6 %	20,0 %
Taux de mises en service réalisées dans le délai demandé	/							92,3 %	92,8 %	93,0 %	92,9 %	92,8 %	91,6 %
	6M/6M							92,4 %	92,8 %	93,1 %	92,9 %	92,8 %	91,6 %
	M/M							84,1 %	85,1 %	85,6 %	86,9 %	90,4 %	85,0 %
	I/I-I/M							100,0 %	100,0 %	100,0 %	90,0 %	90,6 %	60,0 %

* Nombre de mises en service clôturées.

• Résultats de Régaz

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz chaque mois.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de réalisation d'une mise en service*	≤ délai catalogue	538	643	866	783	714	724	632	538	711	550	630	558
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	48	60	122	33	43	46	4	9	5	4	4	7
	> 2x délai catalogue	14	27	15	1	3	0	0	1	1	0	0	0
Taux de mises en service réalisées dans le délai standard	/	89,7 %	88,1 %	86,3 %	95,8 %	93,9 %	94,0 %	99,4 %	98,2 %	99,2 %	99,3 %	99,4 %	98,8 %
Taux de mises en service réalisées dans le délai demandé	/			86,3 %	95,8 %	93,9 %	94,0 %	99,4 %	98,2 %	99,2 %	99,3 %	99,4 %	98,8 %

* Nombre de mises en service clôturées.

• Résultats de Réseau GDS

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de réalisation d'une mise en service*	≤ délai catalogue	555	577	790	749	562	658	379	376	378	336	396	401
	T1/T2	551	575	782	740	555	650	372	374	376	335	391	400
	T3/T4/TP	4	2	8	9	7	8	7	2	2	1	5	1
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	63	51	61	60	61	64	16	33	23	25	25	44
	T1/T2	63	51	61	60	61	64	16	32	23	25	25	44
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	> 2x délai catalogue	14	42	32	31	31	17	2	10	10	2	24	19
	T1/T2	14	42	32	31	31	17	2	10	10	2	24	19
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de mises en service réalisées dans le délai standard	T1/T2	87,7 %	86,1 %	89,4 %	89,0 %	85,8 %	88,9 %	95,4 %	89,9 %	91,9 %	92,5 %	88,9 %	86,4 %
	T3/T4/TP	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	66,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Taux de mises en service réalisées dans le délai demandé	T1/T2							97,0 %	97,0 %	96,0 %	97,0 %	97,0 %	98,0 %
	T3/T4/TP							100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

* Nombre de mises en service clôturées.

• Résultats de Vialis

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Vialis chaque trimestre.

Indicateur	T1 2011	T2 2011
Taux de mises en service réalisées dans le délai catalogue	100,0 %	100,0 %

• Résultats de Caléo

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Caléo chaque semestre.

Indicateur	2 nd semestre 2010	1 ^{er} semestre 2011
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	100,0 %	100,0 %

• Résultats de Gaz de Barr

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gaz de Barr chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Taux de mises en service réalisées dans le délai demandé	T1/T2		100,0 %	100,0 %	100,0 %
	T3/T4/TP		100,0 %	100,0 %	100,0 %

• Évolution des indicateurs

À compter du 1^{er} juillet 2011, les trois indicateurs suivis par Régaz différencieront les clients bénéficiant des options tarifaires T1 et T2 d'une part et les clients bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP d'autre part. Il en va de même pour l'indicateur « Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés » pour Caléo à compter du 1^{er} juillet 2011.

L'indicateur « Délai de réalisation d'une mise en service » est suivi par Vialis à compter du 1^{er} janvier 2012.

L'indicateur « Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés » est suivi :

- par GEG à compter du 1^{er} juillet 2011, pour les seuls fournisseurs alternatifs ;
- par Veolia à compter du 1^{er} juillet 2011 ;
- par Vialis à compter du 1^{er} janvier 2012 ;
- par Gédia à compter du 1^{er} janvier 2013.

1.1.1.4. « Délai de réalisation d'une mise hors service », « Taux de mises hors service réalisées dans le délai standard » et « Taux de mises hors service réalisées dans le délai demandé »

• **Description**

L'indicateur « Délai de réalisation d'une mise hors service » suit le nombre de mises hors service clôturées durant le mois par tranche de délais, tous fournisseurs confondus.

Neuf valeurs sont suivies pour GrDF :

- le nombre de mises hors service dont le délai de réalisation est inférieur ou égal au délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
 - à relève 6M/6M,
 - à relève M/M,
 - à relève J/J-J/M ;
- le nombre de mises hors service dont le délai de réalisation est compris entre le délai standard du catalogue de prestations et deux fois ce délai concernant les consommateurs :
 - à relève 6M/6M,
 - à relève M/M,
 - à relève J/J-J/M ;
- le nombre de mises hors service dont le délai de réalisation est strictement supérieur à deux fois le délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
 - à relève 6M/6M,
 - à relève M/M,
 - à relève J/J-J/M ;

Trois valeurs sont suivies pour Régaz :

- le nombre de mises hors service dont le délai de réalisation est inférieur ou égal au délai standard du catalogue de prestations ;

- le nombre de mises hors service dont le délai de réalisation est compris entre le délai standard du catalogue de prestations et deux fois ce délai ;
- le nombre de mises hors service dont le délai de réalisation est strictement supérieur à deux fois le délai standard du catalogue de prestations.

Six valeurs sont suivies pour Réseau GDS :

- le nombre de mises hors service dont le délai de réalisation est inférieur ou égal au délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
 - bénéficiant des options tarifaires T1 et T2,
 - bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP ;
- le nombre de mises hors service dont le délai de réalisation est compris entre le délai standard du catalogue de prestations et deux fois ce délai concernant les consommateurs :
 - bénéficiant des options tarifaires T1 et T2,
 - bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP ;
- le nombre de mises hors service dont le délai de réalisation est strictement supérieur à deux fois le délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
 - bénéficiant des options tarifaires T1 et T2,
 - bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP.

L'indicateur « Taux de mises hors service réalisées dans le délai catalogue » suit le nombre de mises hors service clôturées durant le mois (resp. le trimestre pour Vialis) dans un délai inférieur ou égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations ⁽¹⁷⁾, par rapport à l'ensemble des mises hors service clôturées durant le mois (resp.

(17) Pour GrDF : le délai standard est de 5 jours ouvrés.
Pour Régaz : le délai standard est de 10 jours ouvrés.
Pour Réseau GDS : le délai standard est de 5 jours ouvrés.
Pour Vialis : le délai standard est de 10 jours ouvrés.

le trimestre pour Vialis), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

*Nombre de mises hors service clôturées
durant le mois / trimestre dans un délai inférieur ou égal au délai standard de réalisation
du catalogue de prestations*

*Nombre total de mises hors service clôturées
durant le mois / trimestre*

Trois valeurs sont suivies pour GrDF : le taux de mises hors service réalisées dans le délai standard concernant les consommateurs :

- à relève 6M/6M ;
- à relève M/M ;
- à relève J/J-J/M.

Une seule valeur est suivie pour Régaz.

Deux valeurs sont suivies pour Réseau GDS et Vialis : le taux de mises hors service réalisées dans le délai standard concernant les consommateurs :

- bénéficiant des options tarifaires T1 et T2 ;
- bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP.

Toutes les mises hors service réalisées après une résiliation de contrat entre le consommateur final et son fournisseur sont comptabilisées par ces deux indicateurs. Les mises hors service pour impayé ne sont pas comptabilisées. Les mises hors service « express » sont comptabilisées pour Réseau GDS et Vialis.

L'indicateur « Taux de mises hors service réalisées dans le délai demandé » suit le nombre de mises hors service clôturées durant le mois (pour GrDF, Régaz, Réseau GDS), le trimestre (Gaz de Barr) ou le semestre (Caléo) dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai stan-

dard de réalisation du catalogue de prestations) ou dans un délai inférieur ou égal au délai standard (si le délai demandé est inférieur au délai standard), par rapport à l'ensemble des mises hors service clôturées durant le mois (pour GrDF, Régaz, Réseau GDS), le trimestre (Gaz de Barr) ou le semestre (Caléo), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

*Nombre de mises hors service clôturées
durant le mois / trimestre / semestre dans le
délai demandé (si ce délai est supérieur au
délai standard de réalisation du catalogue
de prestations) ou dans un délai inférieur ou
égal au délai standard (si le délai demandé
est inférieur au délai standard)*

*Nombre total de mises hors service clôturées
durant le mois / trimestre / semestre*

Trois valeurs sont suivies pour GrDF : le taux de mises hors service réalisées dans le délai demandé concernant les consommateurs :

- à relève 6M/6M ;
- à relève M/M ;
- à relève J/J-J/M.

Une seule valeur est suivie pour Régaz et Caléo et deux valeurs sont suivies pour Réseau GDS et Gaz de Barr :

- clients relevant des options tarifaires T1 et T2 ;
- clients relevant des options tarifaires T3, T4 et TP.

Toutes les mises hors service réalisées après une résiliation de contrat entre le consommateur final et son fournisseur sont comptabilisées par cet indicateur. Les mises hors service pour impayé ne sont pas comptabilisées. Les mises hors service « express » sont comptabilisées pour Réseau GDS, Caléo et Gaz de Barr.

• **Résultats de GrDF**

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur		Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de réalisation d'une mise hors service*	≤ délai catalogue		62 239	51 881	51 904	54 183	49 401	57 604	57 338	49 316	57 680	54 062	54 742	54 551
	6M/6M		62 097	51 697	51 761	54 047	49 217	57 437	57 163	49 144	57 496	53 925	54 562	54 415
	M/M		142	179	139	132	180	160	161	164	180	129	177	133
	J/J-J/M		0	5	4	4	4	7	14	8	4	8	3	3
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue		31 973	25 696	24 170	19 307	17 079	18 382	14 192	12 871	15 681	15 452	15 267	19 582
	6M/6M		31 933	25 677	24 131	19 270	17 057	18 365	14 157	12 839	15 664	15 415	15 232	19 545
	M/M		38	18	39	36	20	17	33	28	15	35	32	36
	J/J-J/M		2	1	0	1	2	0	2	4	2	2	3	1
	> 2x délai catalogue		16 022	13 427	11 136	8 891	6 025	7 921	6 028	7 037	6 962	6 982	6 529	8 760
	6M/6M		15 985	13 412	11 100	8 871	6 002	7 903	6 001	7 016	6 947	6 956	6 511	8 734
	M/M		36	14	36	18	21	17	23	20	13	26	16	26
	J/J-J/M		1	1	0	2	2	1	4	1	2	0	2	0
Taux de mises hors service réalisées dans le délai standard	/		56,5 %	57,0 %	59,5 %	65,8 %	68,1 %	68,7 %	73,9 %	71,2 %	71,8 %	70,7 %	71,5 %	65,8 %
	6M/6M		56,4 %	56,9 %	59,5 %	65,8 %	68,1 %	68,6 %	73,9 %	71,2 %	71,8 %	70,7 %	71,5 %	65,8 %
	M/M		65,7 %	84,8 %	65,0 %	71,0 %	81,4 %	82,5 %	74,2 %	77,4 %	86,5 %	67,9 %	78,7 %	68,2 %
	J/J-J/M		0,0 %	71,4 %	100,0 %	57,1 %	50,0 %	87,5 %	70,0 %	61,5 %	50,0 %	80,0 %	37,5 %	75,0 %
Taux de mises hors service réalisées dans le délai demandé	/								94,4 %	95,0 %	95,2 %	95,6 %	95,4 %	94,4 %
	6M/6M								94,4 %	95,1 %	95,2 %	95,6 %	95,5 %	94,5 %
	M/M								84,3 %	89,2 %	90,4 %	87,9 %	88,4 %	85,1 %
	J/J-J/M								90,0 %	76,9 %	87,5 %	80,0 %	50,0 %	100,0 %

* Nombre de mises hors service clôturées.

• Résultats de Régaz

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz chaque mois.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de réalisation d'une mise hors service	≤ délai catalogue	302	225	286	276	207	253	330	262	344	285	287	175
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	42	81	52	33	19	24	26	20	10	12	20	62
	> 2x délai catalogue												
Taux de mises hors service réalisées dans le délai standard	/	87,8 %	73,5 %	84,6 %	89,3 %	91,6 %	91,3 %	92,7 %	92,9 %	97,2 %	96,0 %	93,5 %	73,8 %

* Nombre de mises hors service clôturées.

Aucune donnée relative à l'indicateur « Taux de mises hors service réalisées dans le délai demandé » n'a été communiquée par l'opérateur sur la période d'analyse. En effet, selon Régaz, les fournisseurs ne programment dans la grande majorité des cas qu'une date de déta-

chement. Ce détachement est toujours réalisé par le GRD à la date demandée. L'intervention de mise hors service sur le terrain, quant à elle, s'effectue selon le plan de charge de l'opérateur, sauf si le fournisseur programme un rendez-vous à une date fixée.

• **Résultats de Réseau GDS**

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur		Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de réalisation d'une mise hors service*	≤ délai catalogue		602	401	554	528	425	399	338	379	478	420	481	484
	T1/T2		600	399	553	527	423	399	338	379	478	419	481	484
	T3/T4/TP		2	2	1	1	2	0	0	0	0	1	0	0
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue		85	66	54	63	78	56	47	44	60	65	65	86
	T1/T2		85	66	54	63	77	55	47	44	60	65	65	86
	T3/T4/TP		0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	> 2x délai catalogue		84	69	42	55	50	52	11	31	47	50	65	68
	T1/T2		84	69	42	55	50	52	11	31	47	50	65	68
	T3/T4/TP		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de mises hors service réalisées dans le délai standard	T1/T2		78,0 %	74,7 %	85,2 %	81,7 %	76,9 %	78,9 %	85,4 %	83,5 %	81,7 %	78,5 %	78,7 %	75,9 %
	T3/T4/TP		100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	66,7 %	0,0 %	-	-	-	100,0 %	-	-
Taux de mises hors service réalisées dans le délai demandé	T1/T2								99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %	98,0 %
	T3/T4/TP								-	-	-	100,0 %	-	-

* Nombre de mises hors service clôturées.

• **Résultats de Vialis**

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Vialis chaque trimestre.

Indicateur	T1 2011	T2 2011
Taux de mises hors service réalisées dans le délai catalogue	100,0 %	100,0 %

• Résultats de Caléo

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Caléo chaque semestre.

Indicateur	2 nd semestre 2010	1 ^{er} semestre 2011
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	100,0 %	100,0 %

• Résultats de Gaz de Barr

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gaz de Barr chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Taux de mises hors service réalisées dans le délai demandé	T1/T2		100 %	100 %	100 %
	T3/T4/TP		100 %	100 %	100 %

• Évolution des indicateurs

À compter du 1^{er} juillet 2011, les trois indicateurs suivis par Régaz différencieront les clients bénéficiant des options tarifaires T1 et T2 d'une part et les clients bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP d'autre part. Il en va de même pour l'indicateur « Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés » pour Caléo à compter du 1^{er} juillet 2011.

L'indicateur « Délai de réalisation d'une mise hors service » est suivi par Vialis à compter du 1^{er} janvier 2012.

L'indicateur « Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés » est suivi :

- par GEG à compter du 1^{er} juillet 2011, pour les seuls fournisseurs alternatifs ;
- par Veolia à compter du 1^{er} juillet 2011 ;
- par Vialis à compter du 1^{er} janvier 2012 ;
- par Gédia à compter du 1^{er} janvier 2013.

1.1.1.5. « Délai de réalisation d'un changement de fournisseur », « Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai standard » et « Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai demandé »

• **Description**

L'indicateur « Délai de réalisation d'un changement de fournisseur » suit le nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois, tous fournisseurs confondus.

Neuf valeurs sont suivies pour GrDF :

- le nombre de changements de fournisseur dont le délai de réalisation est inférieur ou égal au délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
 - à relève 6M/6M,
 - à relève M/M,
 - à relève J/J-J/M ;
- le nombre de changements de fournisseur dont le délai de réalisation est compris entre le délai standard du catalogue de prestations et deux fois ce délai concernant les consommateurs :
 - à relève 6M/6M,
 - à relève M/M,
 - à relève J/J-J/M ;
- le nombre de changements de fournisseur dont le délai de réalisation est strictement supérieur à deux fois le délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
 - à relève 6M/6M,
 - à relève M/M,
 - à relève J/J-J/M.

Six valeurs sont suivies pour Régaz et Réseau GDS :

- le nombre de changements de fournisseur dont le délai de réalisation est inférieur ou égal au délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
 - bénéficiant des options tarifaires T1 et T2,
 - bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP ;
- le nombre de changements de fournisseur dont le délai de réalisation est compris entre le délai standard du catalogue de prestations et deux fois ce délai concernant les consommateurs :
 - bénéficiant des options tarifaires T1 et T2,
 - bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP ;
- le nombre de changements de fournisseur dont le délai de réalisation est strictement supérieur à deux fois le délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
 - bénéficiant des options tarifaires T1 et T2,
 - bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP.

Quatre valeurs sont suivies pour Vialis depuis le 1^{er} janvier 2011 :

- le nombre de changements de fournisseur dont le délai de réalisation est inférieur ou égal au délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
 - bénéficiant des options tarifaires T1 et T2,
 - bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP ;
- le nombre de changements de fournisseur dont le délai de réalisation est supérieur au délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
 - bénéficiant des options tarifaires T1 et T2,
 - bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP.

L'indicateur « Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai standard » suit le nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois dans un délai égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations, par rapport à l'ensemble des changements de fournisseur clôturés durant le mois, tous fournisseurs confondus et sans segmentation par typologie de consommateurs. Il est calculé par la formule ci-dessous :

Nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois dans un délai égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations

Nombre total de changements de fournisseur clôturés durant le mois

Trois valeurs sont suivies pour GrDF : le taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai standard concernant les consommateurs :

- à relève 6M/6M ;
- à relève M/M ;
- à relève J/J-M.

Deux valeurs sont suivies pour Régaz, Réseau GDS ainsi que pour Vialis depuis le 1^{er} janvier 2011 : le taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai standard concernant les consommateurs :

- bénéficiant des options tarifaires T1 et T2 ;
- bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP.

Tous les changements de fournisseur sont comptabilisés par ces deux indicateurs pour GrDF et

Régaz. Pour Réseau GDS et Vialis, sont exclus les changements de fournisseur ayant lieu lors des mises en service pour un local dont l'installation est encore en service.

L'indicateur « Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai demandé » suit le nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois (pour Régaz, Réseau GDS), le trimestre (Gaz de Barr) ou le semestre (Caléo) dans le délai demandé, par rapport à l'ensemble des changements de fournisseur clôturés durant le mois (pour Régaz, Réseau GDS), le trimestre (Gaz de Barr) ou le semestre (Caléo), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

Nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois / trimestre / semestre dans le délai demandé

Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois / trimestre / semestre

Une seule valeur est suivie pour Caléo et deux valeurs sont suivies pour Régaz, Réseau GDS et Gaz de Barr :

- clients relevant des options tarifaires T1 et T2 ;
- clients relevant des options tarifaires T3, T4 et TP.

Tous les changements de fournisseur sont comptabilisés par cet indicateur pour Régaz. Pour Réseau GDS, Caléo et Gaz de Barr sont exclus les changements de fournisseur ayant lieu lors des mises en service pour un local dont l'installation est encore en service.

• **Résultats de GrDF**

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur		Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur*	≤ délai catalogue		1499	1159	958	1558	1897	4463	2305	3211	8970	7807	7530	5851
	6M/6M		1406	983	841	1470	1735	4318	2109	3119	8870	7740	7440	5784
	M/M		84	172	116	88	146	135	189	90	97	65	71	67
	I/I-I/M		9	4	1	0	16	10	7	2	3	2	19	0
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue		4396	4626	3849	4830	6237	7802	7229	8592	6216	4986	5535	5038
	6M/6M		4167	4576	3761	4729	6138	7730	6333	8471	6111	4820	5256	4932
	M/M		223	46	84	92	68	66	843	112	103	156	236	102
	I/I-I/M		6	4	4	9	31	6	53	9	2	10	43	4
	> 2x délai catalogue		11286	12999	7921	6202	7751	6368	4815	3932	2548	1233	2096	3715
	6M/6M		10426	12940	7740	6100	7511	6215	4583	3791	2479	1120	1670	3595
	M/M		811	53	161	82	147	120	150	129	63	107	89	113
	I/I-I/M		49	6	20	20	93	33	82	12	6	6	337	7
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai standard	/		8,7 %	6,2 %	7,5 %	12,4 %	11,9 %	24,0 %	16,1 %	20,4 %	50,6 %	55,7 %	49,7 %	40,1 %
	6M/6M		8,8 %	5,3 %	6,8 %	12,0 %	11,3 %	23,6 %	16,2 %	20,3 %	50,8 %	56,6 %	51,8 %	40,4 %
	M/M		7,5 %	63,5 %	32,1 %	33,6 %	40,4 %	42,1 %	16,0 %	27,2 %	36,9 %	19,8 %	17,9 %	23,8 %
	I/I-I/M		14,1 %	28,6 %	4,0 %	-	11,4 %	20,4 %	4,9 %	8,7 %	27,3 %	11,1 %	4,8 %	-

* Nombre de changements de fournisseur clôturés.

• Résultats de Régaz

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz chaque mois.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur*	≤ délai catalogue	35	3	2	2	5	9	1	0	2	1	2	2
	T1/T2	7	3	2	1	5	4	1	0	2	1	0	2
	T3/T4/TP	28	0	0	1	0	5	0	0	0	0	2	0
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	0	0	0	0	0	10	0	0	0	1	2	1
	T1/T2	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	1	0
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	1
	> 2x délai catalogue	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	T1/T2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue	T1/T2	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	23,5 %	100,0 %	-	100,0 %	100,0 %	0,0 %	100,0 %
	T3/T4/TP	100,0 %	-	-	100,0 %	-	66,7 %	-	-	-	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai demandé	T1/T2	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	T3/T4/TP	100,0 %	-	-	100,0 %	-	100,0 %	-	100,0 %	-	100,0 %	100,0 %	100,0 %

* Nombre de changements de fournisseur clôturés.

• **Résultats de Réseau GDS**

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur		Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur*	≤ délai catalogue		5	0	6	5	2	7	7	4	0	3	2	2
	T1/T2		5	0	6	5	2	7	4	3	0	3	2	2
	T3/T4/TP		0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue		3	2	2	3	49	3	5	4	3	3	1	0
	T1/T2		3	1	0	1	35	3	2	3	3	1	1	0
	T3/T4/TP		0	1	2	2	14	0	3	1	0	2	0	0
	> 2x délai catalogue		3	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2
	T1/T2		0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	2
	T3/T4/TP		3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue	T1/T2		62,5 %	0,0 %	100,0 %	71,4 %	5,4 %	58,3 %	66,7 %	50,0 %	0,0 %	75,0 %	66,7 %	50,0 %
	T3/T4/TP		0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-	50,0 %	50,0 %	-	0,0 %	-	-
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai demandé	T1/T2								100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	T3/T4/TP								100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	-	-

* Nombre de changements de fournisseur clôturés.

• Résultats de Vialis

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Vialis chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	T1 2011	T2 2011
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur *	≤ délai catalogue	0	1
	T1/T2	0	1
	T3/T4/TP	0	0
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	0	0
	T1/T2	0	0
	T3/T4/TP	0	0
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue	T1/T2	-	100,0 %
	T3/T4/TP	-	-

* Nombre de changements de fournisseur clôturés.

• Résultats de Caléo

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Caléo chaque semestre.

Indicateur	2 nd semestre 2010	1 ^{er} semestre 2011
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	100,0 %	100,0 %

• Résultats de Gaz de Barr

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gaz de Barr chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue	T1/T2		100 %	100 %	100 %
	T3/T4/TP		100 %	100 %	100 %

• Évolution des indicateurs

À compter du 1^{er} juillet 2011, l'indicateur « Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés » suivi par Caléo différenciera les clients bénéficiant des options tarifaires T1 et T2 d'une part et les clients bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP d'autre part.

L'indicateur « Taux changement de fournisseur réalisé dans les délais demandés » est suivi :

- par GEG à compter du 1^{er} juillet 2011, pour les seuls fournisseurs alternatifs ;
- par Veolia à compter du 1^{er} juillet 2011 ;
- par Vialis à compter du 1^{er} janvier 2012 ;
- par Gédia à compter du 1^{er} janvier 2013.

1.1.1.6. « Délai de réalisation d'un raccordement » et « Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu »

• Description

L'indicateur « Délai de réalisation d'un raccordement » suit le nombre de raccordements mis en gaz durant le mois. Cinq valeurs sont suivies pour GrDF :

- pour les raccordements hors extensions dont le débit est inférieur ou égal à 6-10 m³/h :
 - nombre de réalisations dans les délais (au maximum 10 jours avant la date convenue),
 - nombre de réalisations entre 10 et 5 jours avant la date convenue,
 - nombre de réalisations dans les 5 jours avant la date convenue et après la date convenue ;

- pour les raccordements hors extensions dont le débit est supérieur à 10 m³/h, ainsi que les raccordements avec extensions :

- nombre de réalisations pour lesquelles la date de mise en gaz réalisée est inférieure ou égale à la date de mise en gaz convenue,
- nombre de réalisations pour lesquelles la date de mise en gaz réalisée est supérieure à la date de mise en gaz convenue.

L'indicateur « Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu » suit le nombre de raccordements clôturés durant le mois pour lesquels le branchement a été réalisé avant la date de mise en service souhaitée par le client, par rapport à l'ensemble des raccordements clôturés durant le mois. Il est calculé par la formule ci-dessous :

Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois pour lesquels le branchement a été réalisé à une date inférieure à la date de mise en service souhaitée par le client

Nombre total de raccordements mis en gaz durant le mois

Deux valeurs sont suivies pour GrDF : le taux de raccordements réalisés dans le délai convenu :

- pour les raccordements hors extensions dont le débit est inférieur ou égal à 6-10 m³/h ;
- pour les raccordements hors extensions dont le débit est supérieur à 10 m³/h, ainsi que les raccordements avec extensions.

• **Résultats de GrDF**

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de réalisation d'un raccordement*	Raccordement ≤ 6-10 m³/h sans extensions	2 182	1 439	2 579	2 156	1 916	1 562	1 847	1 605	2 122	1 772	2 122	2 153
	Plus de 10 jours avant la date convenue	1 364	916	1 553	1 312	1 398	1 069	1 351	1 242	1 726	1 514	1 798	1 705
	Entre 5 et 10 jours avant la date convenue	216	168	376	399	233	209	162	130	165	108	129	182
	Moins de 5 jours avant la date convenue et après la date convenue	602	355	650	445	285	284	334	233	231	150	195	266
	Raccordement > 6-10 m³/h sans extension et raccordements avec extension	954	551	1 066	1 192	1 037	821	647	791	928	731	941	889
	Date de MEG réalisée inférieure ou égale à la date de MEG convenue	799	462	863	962	814	654	551	679	793	624	816	775
	Date de MEG réalisée supérieure à la date de MEG convenue	155	89	203	230	223	167	96	112	135	107	125	114
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Raccordement ≤ 6-10 m³/h sans extensions	62,5 %	63,7 %	60,2 %	60,9 %	73,0 %	68,4 %	73,2 %	78,0 %	81,3 %	85,4 %	84,7 %	79,2 %
	Raccordement > 6-10 m³/h sans extension et raccordements avec extension	83,8 %	83,8 %	81,0 %	80,7 %	78,5 %	79,7 %	85,2 %	85,8 %	85,5 %	85,4 %	86,7 %	87,2 %

* Nombre de mises en service clôturées.

1.1.2. Relation entre les GRD et les clients finals

1.1.2.1. « Nombre de réclamations de clients finals par nature », « Taux de réponse aux réclamations clients dans les 30⁽¹⁸⁾ jours calendaires » et « Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif »

• Description

L'indicateur « Nombre de réclamations de clients finals par nature » suit le nombre de réclamations de clients finals clôturées durant le mois (GrDF, Régaz, Réseau GDS, Vialis et Gédia), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia) ou le semestre (Caléo).

Cinq valeurs sont suivies pour GrDF, Vialis, Caléo et Veolia :

- le nombre total de réclamations ;
- le nombre de réclamations concernant la livraison (pour les clients en contrat de livraison directe avec le GRD) ;
- le nombre de réclamations concernant la production des services liés à la livraison (réclamations concernant les services de type offre de pression, le comptage...) ;
- le nombre de réclamations concernant le raccordement individuel gaz (clients résidentiels et petits sites non résidentiels) ;
- le nombre de réclamations concernant le raccordement du marché d'affaires gaz (grands sites non résidentiels).

Huit valeurs sont suivies pour les trois GRD suivants :

- pour Régaz :
 - le nombre total de réclamations,
 - le nombre de réclamations concernant l'accueil (à la suite d'un contact téléphonique ou physique),

- le nombre de réclamations concernant la qualité de la fourniture et du réseau (problèmes relatifs à la pression, la continuité de fourniture, ou aux chantiers de raccordement, de renouvellement ou de déplacement de réseau),
- le nombre de réclamations concernant la gestion et la réalisation des prestations,
- le nombre de réclamations concernant les données de comptage (interrogations sur la valeur des index de compteur relevés ou estimés),
- le nombre de réclamations concernant la gestion contractuelle (toute question relative à l'application ou la facturation d'un contrat signé avec le GRD, comme le contrat d'acheminement, le contrat de raccordement...),
- le nombre de réclamations concernant la relance (pour toute nouvelle réclamation faite à la suite d'une réclamation déjà enregistrée et traitée du même fournisseur sur le même sujet),
- le nombre de réclamations ne relevant pas du GRD ;
- pour Réseau GDS :
 - le nombre total de réclamations,
 - le nombre de réclamations concernant la concession et le développement,
 - le nombre de réclamations concernant la construction des ouvrages,
 - le nombre de réclamations concernant la conduite et l'entretien des ouvrages,
 - le nombre de réclamations concernant l'acheminement et la livraison,
 - le nombre de réclamations concernant la logistique,
 - le nombre de réclamations concernant le pilotage des ouvrages,
 - le nombre de réclamations concernant le code de bonne conduite ;

(18) 21 jours calendaires pour Réseau GDS, 15 jours calendaires pour Gédia et 8 jours calendaires pour Vialis.

- pour GEG :
 - le nombre total de réclamations,
 - le nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture,
 - le nombre de réclamations concernant la facturation,
 - le nombre de réclamations concernant les interventions,
 - le nombre de réclamations concernant les raccordements et travaux,
 - le nombre de réclamations concernant l'accueil et la mise en œuvre contractuelle,
 - le nombre de réclamations concernant la relève,
 - le nombre de réclamations relevant d'autres thèmes.

Sept valeurs sont suivies pour Gédia :

- le nombre total de réclamations ;
- le nombre de réclamations concernant l'accueil ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité des prestations ;
- le nombre de réclamations concernant les données de comptage ;
- le nombre de réclamations concernant les délais d'intervention ;
- le nombre de réclamations relevant d'autres thèmes.

Une seule valeur est suivie par Gaz de Barr.

L'indicateur « Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30⁽¹⁹⁾ jours calendaires » suit le nombre de réclamations de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois (GrDF, Régaz, Réseau GDS, Gédia et Vialis), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia) ou le semestre (Caléo), par rapport à l'ensemble des réclamations de clients finals clôturées durant le mois (GrDF, Régaz, Réseau GDS, Gédia et Vialis), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia) ou le semestre (Caléo).

L'indicateur est calculé par la formule ci-dessous :

*Nombre de réclamations de clients finals
clôturées dans les 30 jours calendaires durant
le mois / trimestre / semestre*

*Nombre total de réclamations de clients finals
clôturées durant le mois / trimestre / semestre*

Seules les réclamations clôturées, c'est-à-dire celles pour lesquelles une réponse « consistante » a été transmise par le GRD au client final, sont considérées. Parmi celles-ci, toutes les réclamations transmises oralement (GrDF uniquement), par écrit (courrier, e-mail, voire portail fournisseurs pour Régaz uniquement ou fax pour Réseau GDS, Caléo et GEG), dont la réponse doit être faite par le GRD au client final, sont comptabilisées par cet indicateur.

100 % des réclamations mensuelles de clients finals doivent être traitées dans les 30 jours calendaires par le GRD. L'opérateur encourt une pénalité de 25 € par réclamation non traitée dans le délai imparti.

Cette incitation financière est appliquée aux opérateurs via un versement à leur CRCP.

L'indicateur « Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif » comptabilise le montant des indemnisations issues des réclamations de clients finals non traitées dans les 30⁽²⁰⁾ jours calendaires et versées au CRCP durant le mois (GrDF, Régaz, Réseau GDS, Vialis et Gédia), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia) ou le semestre (Caléo).

(19) 21 jours calendaires pour Réseau GDS, 15 jours calendaires pour Gédia et 8 jours calendaires pour Vialis.

(20) 21 jours calendaires pour Réseau GDS, 15 jours calendaires pour Gédia et 8 jours calendaires pour Vialis.

• **Résultats de GrDF**

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	111	96	115	107	110	151	126	92	86	67	79	86
	Livraison	0	2	0	0	1	0	0	2	1	3	2	2
	Production des services liés à la livraison	1	2	1	5	3	2	1	3	1	1	3	1
	Raccordement individuel gaz	98	83	103	81	85	131	106	77	74	57	67	72
	Raccordement du marché d'affaires gaz	12	9	11	21	21	18	19	10	10	6	7	11
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	89,2 %	93,8 %	89,6 %	88,8 %	92,7 %	79,5 %	80,2 %	90,2 %	87,2 %	91,0 %	79,8 %	82,6 %
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	300	150	300	300	200	775	625	225	275	150	400	375

• *Résultats de Régaz*

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz chaque mois.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept-10	oct-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	10	3	5	19	4	9	13	12	8	9	8	6
	Accueil	1	1	0	3	1	0	0	0	1	1	0	0
	Qualité de fourniture et réseau	1	0	1	6	2	3	8	5	5	5	4	4
	Gestion et réalisation des prestations	5	2	4	5	1	3	3	4	2	2	3	1
	Données de comptage	2	0	0	2	0	3	2	3	0	1	1	1
	Relance	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Réclamation ne relevant pas du GRD	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Gestion contractuelle	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	100,0 %	100,0 %	100,0 %	89,5 %	100,0 %	66,7 %	76,9 %	91,7 %	100,0 %	100,0 %	87,5 %	50,0 %
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	0	0	0	50	0	75	75	25	0	0	25	75

• **Résultats de Réseau GDS**

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	2	2	2	6	2	4	0	0	1	2	2	2
	Concession / développement	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Construction des ouvrages	1	0	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0
	Conduite et entretien des ouvrages	0	0	1	1	0	2	0	0	0	2	2	1
	Acheminement / livraison	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1
	Logistique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pilotage des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Code de bonne conduite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 21 jours calendaires	/	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	75,0 %	-	-	0,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	0	0	0	0	0	25	0	0	25	0	0	0

• *Résultats de GEG*

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de GEG chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	3	4	3	1
	Qualité de fourniture	0	0	0	0
	Facturation	0	0	1	1
	Interventions	3	1	0	0
	Raccordement et travaux	0	0	0	0
	Accueil et mise en œuvre du contrat	0	1	0	0
	Relève	0	1	2	0
	Autres	0	1	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	33,3 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	50	0	0	0

• *Résultats de Vialis*

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et transmis à la CRE chaque mois et publiés sur le site internet grand public de Vialis chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	juil. -10	août -10	sept. -10	oct. -10	nov. -10	déc. -10	janv. -11	févr. -11	mars -11	avr. -11	mai -11	juin -11
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Livraison	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Production des services liés à la livraison	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Raccordement individuel gaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Raccordement du marché d'affaires gaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 8 jours calendaires	/	-	-	-	-	100,0 %	-	-	-	-	-	-	-
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

• *Résultats de Gédia*

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et transmis à la CRE chaque mois, et publiés sur le site internet grand public de Gédia chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	juil. -10	août -10	sept. -10	oct. -10	nov. -10	déc. -10	janv. -11	févr. -11	mars -11	avr. -11	mai -11	juin -11
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	Accueil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Qualité de fourniture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Qualité des prestations	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Données de comptage	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	Autre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 15 jours calendaires	/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0 %	-
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

• *Résultats de Caléo*

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Caléo chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	2 nd semestre 2010	1 ^{er} semestre 2011
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	6	6
	Livraison	1	0
	Production des services liés à la livraison	5	6
	Raccordement individuel gaz	0	0
	Raccordement du marché d'affaires gaz	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	100,0 %	100,0 %
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	0	0

• Résultats de Gaz de Barr

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gaz de Barr chaque trimestre.

Aucune réclamation n'a été reçue par cet opérateur sur la période de suivi.

• Résultats de Veolia

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Veolia chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	3	1	0	0
	Livraison	1	1	0	0
	Production des services liés à la livraison	2	0	0	0
	Raccordement individuel gaz	0	0	0	0
	Raccordement du marché d'affaires gaz	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	100,0 %	100,0 %	-	-
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	0	0	0	0

• Évolution des indicateurs

La fréquence de calcul des indicateurs « Nombre de réclamations de clients finals par nature » et « Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif » suivis par Veolia devient mensuelle à compter du 1^{er} juillet 2011.

1.1.2.2. « Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals »

• Description

L'indicateur « Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals » suit le nombre d'appels pris par le personnel du centre d'appel d'un GRD, par rapport à l'ensemble des appels reçus sur la même période.

Deux valeurs sont suivies pour GrDF, Régaz, GEG, Vialis (depuis le 1^{er} janvier 2011) et Veolia, tous types de consommateurs confondus :

- le taux d'accessibilité mensuel (GrDF, Régaz et Vialis) ou trimestriel (GEG et Veolia) du centre d'appel pour les numéros « Sécurité Dépannage » ⁽²¹⁾ (numéros à utiliser par les clients finals en cas d'odeur de gaz ou de manque de gaz) ;
- le taux d'accessibilité mensuel (Régaz et Vialis) ou trimestriel (GrDF, GEG et Veolia) du centre d'appel pour les numéros « Accueil » ⁽²²⁾ (numéros à utiliser pour tout renseignement sur le gaz naturel, le raccordement au réseau de gaz naturel, les réclamations...).

(21) « Dépannage Gaz » pour Veolia.

(22) GrDF : numéros « AGNRC » (Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseil).

Régaz : numéro « Accueil Raccordement – Interventions techniques ».

GEG : numéro « Accueil Raccordement » (mixte).

Vialis : numéro « Accueil (toutes activités) ».

Veolia : numéro « Service Client Facturation Gaz ».

Une seule valeur est suivie par Gédia : le taux d'accessibilité mensuel du centre d'appel pour le numéro « Accueil ».

Cet indicateur est calculé par la formule ci-dessous :

Nombre d'appels pris par le centre d'appel sur la période

Nombre d'appels reçus par le centre d'appel sur la période

Tous les appels qui sont reçus et pris durant les plages d'ouverture du centre d'appel, quel que soit l'interlocuteur à l'origine de l'appel, sont comptabilisés par cet indicateur. À noter que

GEG le suit sur une base 24h/24 et non uniquement sur les heures d'ouverture.

• Résultats de GrDF

Les résultats de cet indicateur pour les numéros « Sécurité Dépannage » sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Les résultats de cet indicateur pour les numéros « AGNRC » sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque trimestre. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	T3 2010			T4 2010			T1 2011			T2 2011		
		juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	97,5 %	98,1 %	96,7 %	94,8 %	97,5 %	94,0 %	97,7 %	97,5 %	95,9 %	96,3 %	96,4 %	93,4 %
	N° AGNRC	93,2 %			92,6 %			92,1 %			91,1 %		

• Résultats de Régaz

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz chaque mois.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	97,9 %	99,2 %	97,3 %	96,1 %	96,0 %	95,7 %	96,8 %	95,1 %	97,0 %	98,0 %	96,0 %	97,70 %
	N° Accueil raccordement - Interventions techniques	91,0 %	91,0 %	88,8 %	90,1 %	82,0 %	92,3 %	92,5 %	92,9 %	92,0 %	88,0 %	67,0 %	89,70 %

• Résultats de GEG

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de GEG chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° sécurité dépannage	89,6 %	90,6 %	86,7 %	86,1 %
	N° accueil raccordement (mixte)	52,7 %	43,0 %	62,6 %	74,5 %

• Résultats de Vialis

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et transmis à la CRE chaque mois et publiés sur le site internet grand public de Vialis chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage (gaz)							ND	ND	ND	ND	ND	ND
	N° Accueil (toutes activités)	85,8 %	84,4 %	78,0 %	82,6 %	75,8 %	78,5 %	75,5 %	81,0 %	85,8 %	82,7 %	80,5 %	76,4 %

• Résultats de Gédia

Les résultats de cet indicateur sont calculés et transmis à la CRE chaque mois, et publiés sur le site internet grand public de Gédia chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Accueil accès client (mixte)	74,9 %	80,7 %	71,8 %	77,6 %	69,3 %	81,8 %	65,5 %	64,1 %	81,5 %	84,9 %	88,2 %	90,3 %

• Résultats de Veolia

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Veolia chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Dépannage gaz	99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %
	N° Service client Facturation gaz	96,7 %	96,7 %	89,6 %	87,8 %

• Évolution des indicateurs

La fréquence de calcul de l'indicateur « Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals » suivi par Veolia devient mensuelle à compter du 1^{er} juillet 2011.

1.2. Qualité de service vis-à-vis des fournisseurs et des expéditeurs : relation entre les GRD et les fournisseurs

1.2.1. « Taux de disponibilité du portail fournisseurs »

L'indicateur « Taux de disponibilité du portail fournisseurs » suit le nombre d'heures de disponibilité du portail fournisseurs de GrDF, Régaz, Réseau GDS (depuis le 1^{er} janvier 2011), GEG et Vialis (depuis le 1^{er} janvier 2011) durant la semaine, par rapport au nombre total d'heures d'ouverture prévues durant la semaine. Une seule valeur est suivie, calculée chaque semaine par la formule ci-dessous :

Nombre d'heures de disponibilité du portail fournisseurs durant la semaine

Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail fournisseurs durant la semaine

Cet indicateur ne suit que la disponibilité du portail fournisseurs : la disponibilité des Web-services n'est pas prise en compte. Est considérée comme cause d'indisponibilité tout fait, programmé ou imprévu, empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs.

Cet indicateur n'est incité financièrement sur la période d'analyse que pour GrDF, Régaz et GEG.

L'incitation financière pour Réseau GDS et Vialis n'entre en vigueur qu'à compter du 1^{er} juillet 2011.

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
 - de 98 % de disponibilité par semaine pour GrDF et Régaz : 10 000 € de pénalités sont infligés à GrDF et 1 000 € à Régaz par semaine en dessous de l'objectif de base,
 - de 96 % de disponibilité par semaine pour Réseau GDS, GEG et Vialis : 200 € de pénalités sont infligés à GEG par semaine en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible :
 - de 99 % de disponibilité par année pour GrDF, Réseau GDS, GEG et Vialis : 100 000 € de bonus sont versés à GrDF et 2 000 € à GEG par année au-dessus de l'objectif cible,
 - de 99,5 % de disponibilité pour Régaz : 5 000 € de bonus sont versés à Régaz par semestre au-dessus de l'objectif cible.

Cette incitation financière est appliquée aux opérateurs via un versement à leur CRCP.

• Résultats de GrDF

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Taux de disponibilité du portail fournisseurs OMEGA	juil.-10					août-10					sept.-10					oct.-10					nov.-10					déc.-10				
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52				
	98,4 %	100,0 %	99,7 %	99,3 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	97,5 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %				
Montant des incitations financières (€)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-10000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				

Taux de disponibilité du portail fournisseurs OMEGA	janv.-11					févr.-11					mars-11					avr.-11					mai-11					juin-11				
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26				
	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	97,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	95,7 %	96,1 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %				
Montant des incitations financières (€)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-10 000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-10 000	-10 000	0	0	0				

• *Résultats de Régaz*

Les résultats de cet indicateur sont calculés chaque semaine. Ils sont transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz chaque mois.

Taux de disponibilité du portail fournisseurs	juil.-10					août-10				sept.-10				oct.-10					nov.-10				déc.-10			
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	99,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	
Montant des incitations financières (€)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Taux de disponibilité du portail fournisseurs	janv.-11					févr.-11					mars-11					avr.-11					mai-11				juin-11			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26		
	100,0 %	99,2 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,8 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,7 %	99,4 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %		
Montant des incitations financières (€)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

• Résultats de Réseau GDS

Les résultats de cet indicateur sont calculés chaque semaine. Ils sont transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Taux de disponibilité du portail fournisseurs	janv.-11				févr.-11				mars-11					avr.-11				mai-11				juin-11				
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	94,4 %	99,9 %	100,0 %	98,3 %	99,9 %	99,9 %	100,0 %	99,9 %

La valeur de cet indicateur pour Réseau GDS n'est disponible qu'à compter du mois d'avril 2011.

• Résultats de GEG

Les résultats de cet indicateur sont calculés chaque semaine. Ils sont transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de GEG chaque trimestre.

Taux de disponibilité du portail fournisseurs	juil.-10				août-10				sept.-10					oct.-10				nov.-10				déc.-10				
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	88,0 %	99,7 %	100,0 %	99,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	95,3 %	99,8 %	100,0 %	100,0 %	99,0 %	100,0 %	98,0 %	81,0 %	88,0 %	97,5 %	97,0 %	99,7 %	93,0 %	92,0 %	100,0 %	94,0 %	100,0 %
Montant des incitations financières (€)	- 200	0	0	0	0	0	0	0	0	- 200	0	0	0	0	0	0	- 200	- 200	0	0	0	- 200	- 200	0	- 200	0

Taux de disponibilité du portail fournisseurs	janv.-11				févr.-11				mars-11					avr.-11					mai-11					juin-11			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	
	99,8 %	98,8 %	97,4 %	98,8 %	100,0 %	93,0 %	100,0 %	94,0 %	99,7 %	100,0 %	99,3 %	99,7 %	100,0 %	99,0 %	85,0 %	100,0 %	100,0 %	97,0 %	99,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,5 %	99,3 %	
Montant des incitations financières (€)	0	0	0	0	0	- 200	0	- 200	0	0	0	0	0	0	- 200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

• Résultats de Vialis

Le portail fournisseurs de Vialis ne sera opérationnel qu'à compter de la fin de l'année 2011.

• Évolution des indicateurs

Cet indicateur devient incité financièrement pour Réseau GDS et Vialis à compter du 1^{er} juillet 2011.

1.2.2. « Délai de publication des relèves J/J-
J/M et M/M aux fournisseurs et de
transmission des allocations mensuelles
au GRT »

• Description

L'indicateur « Délai de publication des relèves J/J-J/M et M/M aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT » suit le délai en jours ouvrés, à partir du 1^{er} du mois

• Résultats de Régaz

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet de Régaz chaque mois.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de publication des relèves J/J-J/M et M/M aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT	8	6	6	9	11	6	7	7	6	6	6	6

1.2.3. « Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M », « Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M » et « Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M »

• Description

L'indicateur « Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M » suit le rapport entre, d'une part, la somme entre le 8^e jour ouvré du mois et le 7^e jour ouvré du mois suivant du nombre de points de comptage et d'estimation (PCE) J/J-J/M télérelevés et dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période et, d'autre part, la somme du nombre de PCE J/J-J/M

suivant, de mise à disposition des valeurs définitives de relève J/J-J/M et M/M du mois aux fournisseurs et de transmission au GRT des allocations mensuelles du mois. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus.

Toutes les valeurs effectivement relevées et les valeurs de repli et de remplacement sont prises en compte (elles sont prises en compte dans le calcul des allocations mensuelles et retenues pour la facturation).

télérelevés et dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$\frac{\sum_{\text{8}^{\text{e}} \text{ jour ouvré du mois } M}^{\text{7}^{\text{e}} \text{ jour ouvré du mois } M+1} \text{Nombre de PCE J/J-J/M télérelevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période}}{\sum_{\text{8}^{\text{e}} \text{ jour ouvré du mois } M}^{\text{7}^{\text{e}} \text{ jour ouvré du mois } M+1} \text{Nombre de PCE J/J-J/M télérelevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période}}$	
--	--

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 99 % par mois : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par point en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 99,8 % par mois : 20 000 € de bonus sont donnés à GrDF par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible.

L'indicateur « Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M » suit le rapport entre, d'une part, la somme entre le 8^e jour ouvré du mois et le 7^e jour ouvré du mois suivant du nombre de PCE M/M relevés et dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période et, d'autre part, la somme du nombre de PCE M/M relevés et dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\sum_{\text{8^e jour ouvré du mois M+1}}^{\text{7^e jour ouvré du mois M+1}} \text{Nombre de PCE M/M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période}}{\sum_{\text{8^e jour ouvré du mois M}}^{\text{7^e jour ouvré du mois M+1}} \text{Nombre de PCE M/M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période}}$$

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 99 % par mois : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par point en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 99,9 % par mois : 20 000 € de bonus sont donnés à GrDF par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible.

L'indicateur « Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M » suit le rapport entre, d'une part, la somme sur le mois du nombre de PCE 6M/6M relevés et dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période et, d'autre part, la somme du nombre de PCE 6M/6M relevés et dont la relève a été reçue par OMEGA. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\sum_{\text{1^{er} jour du mois M}}^{\text{Dernier jour du mois M}} \text{Nombre de PCE 6M/6M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période}}{\sum_{\text{1^{er} jour du mois M}}^{\text{Dernier jour du mois M}} \text{Nombre de PCE 6M/6M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période}}$$

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 99,6 % par mois : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par point en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 99,9 % par mois : 20 000 € de bonus sont donnés à GrDF par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible.

Tous les PCE J/J-J/M existants, tous les PCE M/M existants (pas uniquement les PCE M/M télérelevés) et tous les PCE 6M/6M existants sont comptabilisés par ces trois indicateurs. Sont considérés comme relevés tous les relevés cycliques et de mise hors service (les relevés de souscription ne sont pas pris en compte).

• *Résultats de GrDF*

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-M	100,0 %	99,8 %	99,6 %	99,4 %	99,6 %	99,7 %	99,7 %	99,5 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %
Montant des incitations financières (€)	20 000	20 000	0	0	0	0	0	0	20 000	20 000	20 000	20 000

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M	99,8 %	99,8 %	99,8 %	99,8 %	99,8 %	99,8 %	99,8 %	99,8 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,8 %
Montant des incitations financières (€)	0	0	0	0	0	0	0	0	20 000	20 000	20 000	0

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M	99,9 %	99,8 %	99,9 %	99,7 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	100,0 %
Montant des incitations financières (€)	20 000	0	20 000	0	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000

1.2.4. « Taux d'écart de périmètre contractuel »

• *Description*

L'indicateur « Taux d'écart de périmètre contractuel » suit le rapport entre, d'une part, le nombre de PCE en écart des fournisseurs alter-

natifs le dernier jour ouvré du mois et, d'autre part, le nombre de PCE effectivement rattachés aux portefeuilles des fournisseurs alternatifs dans OMEGA le dernier jour ouvré du mois. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs alternatifs confondus, calculée par la formule ci-après :

<i>Dernier jour du mois M</i>	<i>Nombre de PCE en écart des fournisseurs alternatifs le dernier jour ouvré du mois</i>
$\sum_{1^{er} \text{ jour du mois M}}$	
<i>Dernier jour du mois M</i>	<i>Nombre de PCE effectivement rattachés aux portefeuilles des fournisseurs alternatifs dans OMEGA le dernier jour ouvré du mois</i>
$\sum_{1^{er} \text{ jour du mois M}}$	

Cet indicateur est incité financièrement. Trois objectifs lui sont assignés :

- un objectif minimum de 1 % par mois : 40 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par point en dessous de l'objectif minimum ;
- un objectif de base de 0,5 % par mois : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par point compris entre l'objectif minimum et l'objectif de base ;
- un objectif cible de 0,1 % par mois : 100 000 € de bonus sont donnés à GrDF par mois si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible.

• Résultats de GrDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux d'écart de périmètre contractuel	0,15 %	0,14 %	0,14 %	0,19 %	0,17 %	0,14 %	0,13 %	0,09 %	0,07 %	0,06 %	0,06 %	0,06 %
Montant des incitations financières (€)	0	0	0	0	0	0	0	100 000	100 000	100 000	100 000	100 000

1.2.5. « Taux de traitement des rejets du mois le mois suivant »

• Description

L'indicateur « Taux de traitement des rejets du mois le mois suivant » suit le rapport entre, d'une part, le nombre de rejets corrigés durant le mois et, d'autre part, le nombre de rejets générés le mois précédent. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-après :

<i>Dernier jour du mois M</i>	<i>Nombre de rejets corrigés durant le mois</i>
$\sum_{1^{er} \text{ jour du mois M}}$	
<i>Dernier jour du mois M-1</i>	<i>Nombre de rejets générés le mois précédent</i>
$\sum_{1^{er} \text{ jour du mois M-1}}$	

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 98,5 % par mois : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par point en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 99,5 % par mois : 20 000 € de bonus sont donnés à GrDF par point au-dessus de l'objectif cible.

• *Résultats de GrDF*

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux de traitement des rejets du mois le mois suivant	99,6 %	99,6 %	99,3 %	95,0 %	95,0 %	99,0 %	99,2 %	99,3 %	99,2 %	99,5 %	99,7 %	99,6 %
Montant des incitations financières (€)	2 000	2 000	0	-70 000	-70 000	0	0	0	0	0	4 000	2 000

1.2.6. « Nombre de réclamations de fournisseurs par nature », « Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 ⁽²³⁾ jours calendaires » et « Montant des indemnisations liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif »

• *Description*

L'indicateur « Nombre de réclamations de fournisseurs par nature » suit le nombre de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois (GrDF, Régaz, Réseau GDS et Gédia), le trimestre (GEG, Vialis, Gaz de Barr et Veolia) ou le semestre (Caléo).

Six valeurs sont suivies pour GrDF, Vialis, Caléo et Veolia :

- le nombre total de réclamations ;
- le nombre de réclamations concernant l'accueil ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture et le réseau (réclamations

concernant les interruptions de fourniture, les informations client sur incidents, les demandes d'indemnisation, la qualité de l'accueil et de l'intervention « dépannage », les nuisances dues aux travaux, la sécurité des ouvrages) ;

- le nombre de réclamations concernant la gestion et la réalisation des prestations ;
- le nombre de réclamations concernant les données de comptage (réclamations concernant les contestations de consommation sur index réel, les contestations de consommation sur index estimé, les contestations de consommation sur index rectifié, la qualité de l'intervention, les services liés au relevé, le fonctionnement du comptage, le non-respect des délais standards) ;
- le nombre de réclamations concernant la relance (réclamations pour relances successives de GrDF lorsqu'il n'y a pas eu de réponse de sa part ou de réponse « satisfaisante »).

(23) 8 jours calendaires pour Vialis.

Huit valeurs sont suivies :

- pour Régaz :
 - le nombre total de réclamations,
 - le nombre de réclamations concernant l'accueil (à la suite d'un contact téléphonique ou physique),
 - le nombre de réclamations concernant la qualité de la fourniture et du réseau (problème relatif à la pression, la continuité de fourniture, ou aux chantiers de raccordement, de renouvellement ou de déplacement de réseau),
 - le nombre de réclamations concernant la gestion et la réalisation des prestations,
 - le nombre de réclamations concernant les données de comptage (interrogations sur la valeur des index de compteur relevés ou estimés),
 - le nombre de réclamations concernant la gestion contractuelle (toute question relative à l'application ou la facturation d'un contrat signé avec le GRD, comme le contrat d'acheminement, le contrat de raccordement...),
 - le nombre de réclamations concernant la relance (pour toute nouvelle réclamation faite à la suite d'une réclamation déjà enregistrée et traitée du même fournisseur sur le même sujet),
 - le nombre de réclamations ne relevant pas du GRD ;
- pour Réseau GDS :
 - le nombre total de réclamations,
 - le nombre de réclamations concernant la concession et le développement,
 - le nombre de réclamations concernant la construction des ouvrages,
 - le nombre de réclamations concernant la conduite et l'entretien des ouvrages,
 - le nombre de réclamations concernant l'acheminement et la livraison,

- le nombre de réclamations concernant la logistique,
- le nombre de réclamations concernant le pilotage des ouvrages,
- le nombre de réclamations concernant le code de bonne conduite ;

- pour GEG :
 - le nombre total de réclamations,
 - le nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture,
 - le nombre de réclamations concernant la facturation,
 - le nombre de réclamations concernant les interventions,
 - le nombre de réclamations concernant les raccordements et travaux,
 - le nombre de réclamations concernant l'accueil et la mise en œuvre contractuelle,
 - le nombre de réclamations concernant la relève,
 - le nombre de réclamations pour les autres thèmes.

Sept valeurs sont suivies pour Gédia :

- le nombre total de réclamations ;
- le nombre de réclamations concernant l'accueil ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité de la fourniture ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité des prestations ;
- le nombre de réclamations concernant les données de comptage ;
- le nombre de réclamations concernant les délais d'intervention ;
- le nombre de réclamations pour les autres thèmes.

Une seule valeur est suivie par Gaz de Barr.

L'indicateur « Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 ⁽²⁴⁾ jours calendaires » suit le nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois (GrDF, Régaz, Réseau GDS, Vialis et Gédia), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia) ou le semestre (Caléo), par rapport à l'ensemble des réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois (GrDF, Régaz, Réseau GDS, Vialis et Gédia), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia) ou le semestre (Caléo). Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

*Nombre de réclamations de fournisseurs
clôturées dans les 15 jours calendaires durant
le mois / trimestre / semestre*

*Nombre total de réclamations de fournisseurs
finals clôturées durant le mois / trimestre /
semestre*

Seules les réclamations clôturées, c'est-à-dire celles pour lesquelles une réponse « consistante » a été transmise par le GRD au fournisseur, sont considérées. Parmi celles-ci, toutes les réclamations, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus, déposées via le portail fournisseurs (GrDF, Régaz, GEG et Caléo), par courrier ou e-mail (Réseau GDS, Vialis, Gédia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia), voire fax (Réseau GDS et Caléo), dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur, sont comptabilisées par cet indicateur.

Cet indicateur est incité financièrement :

- pour l'ensemble des GRD disposant d'un tarif spécifique, à l'exception de GrDF :
 - 100 % des réclamations de fournisseurs déposées sur le portail fournisseurs ou écrites (courrier, mail, fax) non traitées dans les délais et signalées par les fournisseurs sont indemnisées,
 - 25 € de pénalité par réclamation de fournisseurs non traitée dans les délais et signalée par les fournisseurs sont infligés au GRD ;
- pour GrDF :
 - 95 % des réclamations de fournisseurs déposées sur le portail OMEGA doivent être traitées dans les 15 jours calendaires,
 - 1 000 € de pénalité par point en dessous de l'objectif.

Cette incitation financière est appliquée aux opérateurs via un versement à leur CRCP.

L'indicateur « Montant des indemnisations liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif » comptabilise le montant des indemnisations issues des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois (GrDF, Régaz, Réseau GDS, Vialis et Gédia), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia) ou le semestre (Caléo).

(24) 8 jours calendaires pour Vialis.

• **Résultats de GrDF**

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept-10	oct-10	nov-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Total	3408	3234	4055	3556	4694	4347	4547	4204	5127	4582	4544	3991
	Accueil	246	203	276	293	394	392	407	325	501	458	358	439
	Qualité de fourniture et réseau	151	101	112	119	137	134	127	138	123	146	140	96
	Gestion et réalisation des prestations	1165	1234	1633	1332	1656	1545	1625	1429	1936	1722	1486	1570
	Données de comptage	1803	1671	1984	1774	2472	2231	2345	2277	2511	2181	2497	1854
	Relance	43	25	50	38	35	45	43	35	56	75	63	32
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires	/	88,6 %	94,3 %	93,5 %	90,6 %	93,1 %	92,8 %	90,3 %	92,6 %	92,0 %	89,7 %	91,1 %	90,5 %
Montant des indemnisations liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif (€)	/	6400	800	1500	4400	1900	2200	4700	2400	3000	5300	3900	4500

• *Résultats de Régaz*

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz chaque mois.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Total	5	0	0	4	1	1	1	1	3	0	1	0
	Accueil	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Qualité de fourniture et réseau	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
	Gestion et réalisation des prestations	1	0	0	3	0	0	0	1	1	0	0	0
	Données de comptage	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0
	Relance	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Réclamation ne relevant pas du GRD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Gestion contractuelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires	/	60,0 %	-	-	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	-	100,0 %	-
Montant des indemnisations liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif (€)	/	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

• **Résultats de Réseau GDS**

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Total	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0
	Concession / développement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Construction des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Conduite et entretien des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Acheminement / livraison	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0
	Logistique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pilotage des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Code de bonne conduite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 21 jours calendaires	/	-	-	100 %	-	-	-	-	-	-	50 %	-	-
Montant des indemnisations liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif (€)	/	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0

• **Résultats des autres ELD**

GEG, Vialis, Gédia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia n’ont comptabilisé aucune réclamation de fournisseurs sur la période de suivi.

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public chaque mois pour Vialis, Gédia, chaque trimestre pour GEG, Gaz de Barr et Veolia et chaque semestre pour Caléo.

• **Évolution des indicateurs**

La fréquence de calcul des indicateurs « Nombre de réclamations de fournisseurs par nature » et « Montant des indemnisations liées aux réclamations de fournisseurs non traitées dans le délai objectif » suivis par Veolia devient mensuelle à compter du 1^{er} juillet 2011.

• **Résultats de GrDF**

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 3 mois	0,2 %	0,3 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,3 %	0,1 %	0,2 %

1.2.7. « Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 3 mois »

• **Description**

Cet indicateur, qui n’est suivi que par GrDF, suit le rapport, pour un mois donné, entre le nombre de réclamations de fournisseurs clôturées en plus de 3 mois et le nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées. Une seule valeur est suivie, calcule par la formule ci-dessous :

Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées en plus de 3 mois durant le mois

Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois

Toutes les réclamations déposées via le portail fournisseurs OMEGA, dont la réponse doit être apportée par GrDF au fournisseur, sont comptabilisées par cet indicateur, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus. Seules les réclamations clôturées, c’est-à-dire celles pour lesquelles une réponse « consistante » a été transmise par GrDF au fournisseur, sont considérées.

1.2.8. « Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours ⁽²⁵⁾ calendaires »

• **Description**

L'indicateur « Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires » suit le nombre de jours moyen nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires durant le mois Régaz, Réseau GDS, Vialis, Gédia) ou le semestre (Gaz de Barr et Veolia).

Cet indicateur n'est suivi que depuis le 1^{er} janvier 2011 par Vialis, Gaz de Barr et Veolia.

• **Résultats de Réseau GDS**

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires (en jours)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18	-	-

• **Résultats des autres ELD**

Vialis, Gédia, Gaz de Barr et Veolia n'ont comptabilisé aucune réclamation de fournisseurs sur la période de suivi.

Les résultats de ces indicateurs sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public chaque mois pour Vialis et Gédia, chaque semestre pour Gaz de Barr et Veolia.

Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois / semestre

Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois / semestre

• **Résultats de Régaz**

Régaz n'a pas été en mesure de suivre cet indicateur sur la période d'analyse.

• **Évolution des indicateurs**

Cet indicateur est suivi par GEG et Caléo à compter du 1^{er} juillet 2011.

(25) 8 jours calendaires pour Vialis.

1.2.9. « Taux de relèves 6M/6M (4M/4M) sur index réel »

• Description

L'indicateur « Taux de relevé semestriel sur index réel » suit le nombre d'index de PCE 6M/6M (GrDF et Réseau GDS) ou 4M/4M (Régaz) réels (relevés par les agents releveurs du GRD ou auto-relevés par les consommateurs finals eux-mêmes et transmis au GRD) sur le mois par rapport au nombre d'index de PCE 6M/6M (GrDF et Réseau

GDS) ou 4M/4M (Régaz) transmis aux fournisseurs par le GRD sur le mois. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

Nombre d'index de PCE 6M/6M ou 4M/4M réels relevés par les agents releveurs du GRD ou auto-relevés par les consommateurs finals eux-mêmes et transmis au GRD sur le mois

Nombre d'index de PCE 6M/6M ou 4M/4M transmis aux fournisseurs par le GRD sur le mois

• Résultats de GrDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GrDF chaque trimestre.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	96,3 %	95,8 %	96,3 %	96,7 %	96,6 %	96,8 %	96,6 %	96,9 %	97,4 %	96,7 %	96,9 %	96,8 %

GrDF a identifié au cours du second semestre 2011 des erreurs dans la chronique de valeurs sur cet indicateur depuis 2009. Ces erreurs ont depuis été corrigées et les bonnes valeurs recalculées par l'opérateur :

Indicateur	janv.-09	févr.-09	mars-09	avr.-09	mai-09	juin-09	juil.-09	août-09	sept.-09	oct.-09	nov.-09	déc.-09	janv.-10	févr.-10	mars-10	avr.-10	mai-10	juin-10
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	96,2 %	96,4 %	96,2 %	94,5 %	94,5 %	96,1 %	96,2 %	95,0 %	95,7 %	96,3 %	96,5 %	96,6 %	96,2 %	96,6 %	97,2 %	96,5 %	96,5 %	96,6 %

• **Résultats de Régaz**

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz chaque mois.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux de relevé 4M/4M (relevé quadrimestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	92,2 %	90,7 %	90,6 %	95,3 %	93,1 %	93,5 %	93,4 %	94,3 %	94,3 %	93,7 %	94,4 %	95,0 %

• **Résultats de Réseau GDS**

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	97,0 %	95,0 %	94,0 %	92,0 %	96,0 %	93,0 %	98,0 %	95,0 %	93,0 %	92,0 %	95,0 %	94,0 %

1.2.10. « Taux de publication des relèves J/J (télérelevés journaliers) »

• **Description**

L'indicateur « Taux de publication des relèves J/J (télérelevés journaliers) » suit le taux de transmission aux fournisseurs des télérelèves J/J : il s'agit du rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE J/J télérelevés dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8^e jour ouvré du mois et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE J/J existants à télérelever. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule :

*Dernier jour
du mois M*

$$\sum_{1^{er} \text{ jour du mois } M}$$

*Nombre de PCE J/J
télérelevés dont la
valeur définitive de
relève a été transmise
aux fournisseurs au
plus tard le 8^e jour
ouvré du mois*

*Dernier jour
du mois M*

$$\sum_{1^{er} \text{ jour du mois } M}$$

*Nombre de PCE J/J
existants à télérelever*

Cet indicateur n'est suivi que par Réseau GDS.

• Résultats de Réseau GDS

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux de publication des relèves J/J (télérelevés journaliers)	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

1.2.11. « Qualité des relevés journaliers (J/J-J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD »

• Description

L'indicateur « Qualité des relevés journaliers (J/J-J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD » suit le rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE J/J-J/M télérelevés dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation le mois suivant et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE J/J-J/M existants à télérelever. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule :

Dernier jour du mois M

$$\sum_{1^{\text{er}} \text{ jour du mois M}}$$

Nombre de PCE J/J-J/M télérelevés dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation le mois suivant

Dernier jour du mois M

$$\sum_{1^{\text{er}} \text{ jour du mois M}}$$

Nombre de PCE J/J-J/M existants à télérelever

Cet indicateur n'est suivi que par Régaz.

• Résultats de Régaz

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz chaque mois.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Qualité des relevés journaliers (J/J-J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	97,3 %	98,5 %

1.2.12. « Qualité des relevés mensuels (M/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD »

Description

L'indicateur « Qualité des relevés mensuels (M/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD » suit le rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE M/M relevés dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation le mois suivant et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE M/M existants à relever. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule :

Dernier jour du mois M

$$\sum_{1^{er} \text{ jour du mois M}}$$

Nombre de PCE M/M relevés dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation le mois suivant

Dernier jour du mois M

$$\sum_{1^{er} \text{ jour du mois M}}$$

Nombre de PCE M/M existants à relever

Cet indicateur n'est suivi que par Régaz.

Résultats de Régaz

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz chaque mois.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Qualité des relevés mensuels (M/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	98,8 %	99,2 %	99,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,7 %	99,5 %	99,1 %	99,6 %	98,6 %

1.2.13. « Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) »

L'indicateur « Amplitude des comptes d'écarts distribution (CED) » suit la valeur du CED de chaque mois en valeur absolue. Cet indicateur, incité financièrement, est suivi depuis le 1^{er} juillet 2011.

Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus.

Dernier mois de l'année N

$$\sum_{1^{er} \text{ mois de l'année N}}$$

Valeur absolue du CED du mois

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur pour l'année 2011 :

- un objectif de base de 8 TWh cumulés sur l'année calendaire : 0,5 € de pénalité sont infligés à GrDF par MWh au-dessus de l'objectif de base ;

- un objectif cible de 7TWh cumulés sur l'année calendaire : 0,5 € de bonus sont versés à GrDF par MWh en dessous de l'objectif cible.

Cette incitation financière est appliquée à GrDF via un versement à son CRCP.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Amplitude mensuelle des CED (GWh)							945,7	1245,3	417,3	715,9	254,8	529,1
Montant des incitations financières (€)							Non calculable à mi-année (l'objectif est fixé pour l'année 2011 complète)					

1.2.14. « Taux d'absence des clients de PCE 6M/6M (4M/4M) au relevé 3 fois ⁽²⁶⁾ et plus »

• Description

L'indicateur « Taux d'absence des clients de PCE 6M/6M au relevé 3 fois et plus » suit le nombre d'index de PCE 6M/6M estimés dans le mois (GrDF et Gédia), le semestre (Caléo) ou dans l'année (GEG) pour cause d'absence du client 3 fois et plus (GrDF et Caléo) ou 2 fois et plus (GEG et Gédia) lors du relevé semestriel par rapport au nombre de PCE 6M/6M à relever dans le mois (GrDF et Gédia), dans le semestre (Caléo) ou dans l'année (GEG). Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

Nombre d'index de PCE 6M/6M estimés dans le mois / semestre /année pour cause d'absence du client 2 fois et plus / 3 fois et plus lors du relevé semestriel

Nombre de PCE 6M/6M à relever dans le mois / semestre / année

Tous les index estimés (ni lus, ni auto-relevés) pour cause d'absence du client sont comptabilisés par cet indicateur. Sont considérés comme relevés tous les relevés cycliques et de mise hors service (les relevés de souscription ne sont pas pris en compte).

Pour Régaz, le « taux d'absence des clients de PCE 4M/4M au relevé depuis 18 mois et plus » est défini par la formule suivante :

Nombre de PCE 4M/4M non relevés depuis 18 mois et plus au dernier jour du mois

Nombre total de PCE 4M/4M au dernier jour du mois

Sont considérés comme relevés tous les relevés cycliques et de mise hors service (les relevés de souscription ne sont pas pris en compte).

(26) 2 fois et plus pour GEG et Gédia.

• Résultats de GrDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	0,5 %	1,1 %	1,1 %	1,1 %	1,1 %	0,9 %	0,8 %	0,8 %	0,8 %	0,8 %	0,8 %	0,8 %

• Résultats de Régaz

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz chaque mois.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux d'absence des clients de PCE 4M au relevé depuis 18 mois et plus	1,87 %	1,86 %	1,88 %	1,94 %	2,05 %	2,24 %	2,30 %	2,20 %	2,22 %	2,26 %	2,32 %	2,39 %

• Résultats de GEG

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de GEG chaque année.

Indicateur	S2 2010	S1 2011
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	0,0 %	Non calculable à mi-année

• Résultats de Gédia

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE chaque mois et publiés sur le site internet grand public de Gédia chaque trimestre.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus							0,0 %	0,8 %	0,4 %	0,0 %	0,2 %	0,3 %

• Résultats de Caléo

Les valeurs de cet indicateur ne sont pas disponibles sur la période d'analyse.

• Évolution de l'indicateur

L'indicateur « Taux d'absence des clients de PCE 6M/6M au relevé 3 fois et plus » est suivi :

- par Réseau GDS à compter du 1^{er} juillet 2011 ;
- par Vialis à compter du 1^{er} janvier 2012.

Veolia, quant à lui, suit l'indicateur « Taux d'absence des clients de PCE 6M/6M au relevé 1 fois et plus » à partir du 1^{er} juillet 2011.

1.2.15. « Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index »

• Description

L'indicateur « Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index » suit le nombre de prestations de vérification de données de comptage

clôturées durant le mois (pour GrDF, Régaz et Gédia) ou le semestre (pour Caléo) et effectuées à bon escient (une anomalie imputable au GRD a été identifiée) par rapport au nombre de PCE (pour Gédia et Caléo) ou au nombre de milliers de PCE (pour GrDF et Régaz) relevés ou télérelevés sur le mois (pour GrDF, Régaz et Gédia) ou le semestre (pour Caléo).

Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs et tous clients confondus, calculée par la formule ci-dessous :

Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le mois mais non facturées

Nombre de PCE / milliers de PCE relevés ou télérelevés sur le mois

Les index calculés ne sont pas pris en compte, à l'exception de Régaz et Gédia.

• Résultats de GrDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	6M/6M	44,0 %	47,0 %	48,7 %	47,9 %	53,0 %	56,0 %	49,4 %	49,3 %	48,4 %	49,7 %	45,9 %	53,4 %
	J/J-1/M-M/M	58,0 %	69,0 %	84,5 %	69,3 %	81,1 %	64,8 %	78,4 %	63,1 %	84,1 %	68,5 %	70,0 %	63,2 %

N.B : comme indiqué dans le chapitre, les chroniques de données communiquées par GrDF traduisent le rapport entre le nombre de prestations de vérification de données de comptage non facturées et le nombre total de demandes de prestations de vérification de données de comptage effectuées par les fournisseurs. Elles traduisent donc la pertinence des demandes de

vérification de données de comptage effectuées par les fournisseurs auprès du GRD.

• Résultats de Régaz

Régaz n'a pas été en mesure de suivre cet indicateur sur la période d'analyse.

• Résultats de Gédia

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE chaque mois et publiés sur le site internet grand public de Gédia chaque trimestre.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index			0,00 %	0,00 %	0,06 %	0,04 %	0,02 %	0,00 %	0,02 %	0,03 %	0,00 %	0,03 %

• Résultats de Caléo

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Caléo chaque semestre.

Aucune prestation de vérification de données de comptage non facturée n'a été reçue par l'opérateur sur la période d'analyse.

• Évolution de l'indicateur

Cet indicateur est suivi :

- par Réseau GDS et Veolia à compter du 1^{er} juillet 2011 ;
- par Vialis à compter du 1^{er} janvier 2013 ;
- par GEG à compter du 1^{er} juillet 2013.

1.3. Relation entre les GRT et les expéditeurs

1.3.1. « Taux de disponibilité du portail des GRT »

• Description

L'indicateur « Taux de disponibilité du portail des GRT » est suivi dans le cadre du tarif ATRT4

depuis le 1^{er} janvier 2009. Il avait déjà été mis en œuvre auparavant par GRTgaz et TIGF pour leur portail respectif (ECT et Tétra).

Cet indicateur suit chaque mois, pour chaque GRT, le nombre d'heures de disponibilité du portail par rapport au nombre total d'heures d'ouverture prévues (soit 7 h 00-23 h 00, 7 j/7). Une seule valeur est suivie pour chaque GRT, calculée par la formule ci-dessous :

*Nombre d'heures de disponibilité du portail
du GRT durant le mois*

*Nombre total d'heures d'ouverture prévues du
portail du GRT durant le mois*

Cet indicateur est incité financièrement par l'intermédiaire de deux objectifs :

Pour GRTgaz :

- l'objectif de base était fixé à 98 % de disponibilité du 1^{er} janvier 2010 jusqu'au 31 mars 2010. Celui-ci a été porté à 99 % au 1^{er} avril 2010 et n'a pas changé avant le 30 juin 2011. L'objectif cible a été de 100 % sur l'ensemble de la période d'analyse ;
- les pénalités et bonus étaient respectivement fixés à 100 000 € par point de pourcentage strictement en dessous de l'objectif de base et à 100 000 € en

cas d'atteinte de l'objectif cible. Ces montants sont passés à 60 000 € depuis avril 2011.

Pour TIGF :

- l'objectif de base était fixé à 98 % de disponibilité par mois du 1^{er} janvier 2010 jusqu'au 31 mars 2010. Celui-ci est passé à 99 % au 1^{er} avril 2010 et n'a pas changé avant le 30 juin 2011. L'objec-

tif cible était de 99 % jusqu'en mars 2010 et a été porté à 100 % à partir d'avril 2010 ;

- les pénalités et bonus étaient respectivement fixés à 25 000 € par point de pourcentage strictement en dessous de l'objectif de base et à 25 000 € en cas d'atteinte de l'objectif cible. Ces montants sont passés à 15 000 € depuis avril 2011.

• **Résultats**

Les résultats de cet indicateur sont calculés et publiés mensuellement par les GRT sur leur site internet public.

Opérateur	Indicateur	janv.-10	févr.-10	mars-10	avr.-10	mai-10	juin-10	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10
GRTgaz	Taux de disponibilité du portail ECT	99,7 %	99,9 %	99,7 %	99,9 %	99,9 %	99,8 %	99,6 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	99,9 %	100,0 %
TIGF	Taux de disponibilité du portail Téra	100,0 %	100,0 %	97,6 %	99,8 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	99,6 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

GRTgaz a perçu un bonus de 300 000 € en 2010 au titre de cet indicateur et TIGF 138 000 €.

Opérateur	Indicateur	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
GRTgaz	Taux de disponibilité du portail ECT	100,0 %	99,6 %	99,7 %	99,8 %	100,0 %	100,0 %
TIGF	Taux de disponibilité du portail Téra	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %

Pour cet indicateur, le bilan est de 220 000 € pour GRTgaz au premier semestre 2011 et de 125 000 € pour TIGF.

1.3.2. « Conformité des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport »

• **Description**

L'indicateur « Conformité des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consom-

mateurs raccordés au réseau de transport » suit chaque mois le rapport entre le nombre de comptages conformes aux points de livraison télérelevés et le nombre total de comptages aux points de livraison télérelevés. Une seule valeur est suivie pour chaque GRT, tous expéditeurs, toutes zones d'équilibrage (ZET) et tous points de livraison industriels télérelevés confondus, calculée par la formule :

Nombre de comptages conformes aux points de livraison télérelevés sur le mois

Nombre total de comptages aux points de livraison télérelevés sur le mois

Un comptage est considéré comme conforme sur un mois donné s'il n'y a pas plus de 5 jours du mois pour lesquels l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire de l'énergie du jour J (transmise en J+1) et la mesure définitive (transmise le 20 du mois suivant) est strictement supérieur à 1 %.

Cet indicateur est incité financièrement par l'intermédiaire de deux objectifs, identiques à GRTgaz et TIGF :

- l'objectif de base était fixé à 93 % de comptages conformes entre janvier 2010 et mars 2011. En avril 2011, la mise à jour tarifaire a porté cet objectif à un niveau de 95 % ;
- l'objectif cible était fixé à 97 % de comptages conformes entre janvier 2010 et mars 2011. En avril 2011, la mise à jour tarifaire a porté cet objectif à un niveau de 99 %.

• **Résultats**

Les résultats de cet indicateur sont calculés et publiés mensuellement par les GRT sur leurs sites internet publics.

Opérateur	Indicateur	janv.-10	févr.-10	mars-10	avr.-10	mai-10	juin-10	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10
GRTgaz	Conformité des valeurs provisoires aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport	97,8 %	98,3 %	97,7 %	98,0 %	97,5 %	98,9 %	98,2 %	99,0 %	98,4 %	97,8 %	96,4 %	97,2 %
TIGF		94,2 %	99,2 %	94,2 %	97,5 %	95,9 %	95,9 %	99,2 %	95,1 %	98,4 %	95,4 %	94,2 %	98,4 %

GRTgaz a perçu en 2010 un bonus de 1180 000 € au titre de cet indicateur et TIGF 188 000 €.

Opérateur	Indicateur	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
GRTgaz	Conformité des valeurs provisoires aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport	97,0 %	98,7 %	97,6 %	97,5 %	98,1 %	97,8 %
TIGF		95,0 %	96,6 %	96,6 %	97,4 %	97,4 %	75,9 %

Pour cet indicateur, le bilan est de 227 000 € pour GRTgaz au premier semestre 2011. Pour la même période TIGF enregistre une pénalité de 239 000 €.

1.3.3. « Délai de traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacités sur le réseau principal »

Description

L'indicateur « Délai de traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacités sur le réseau principal » suit chaque

mois le nombre moyen de jours nécessaires au traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacités sur le réseau principal.

Cet indicateur n'est pas incité financièrement. Un objectif de 5 jours par mois est fixé pour cet indicateur du 1^{er} janvier 2010 au 31 mars 2010. Cet objectif est passé à 2 jours au 1^{er} avril 2010.

Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés et publiés par les GRT sur leur site internet public chaque mois. Les résultats de TIGF sont fréquemment égaux à 0, ce qui est dû au fait d'un traitement automatisé de la grande majorité des demandes.

Opérateur	Indicateur	janv.-10	févr.-10	mars-10	avr.-10	mai-10	juin-10	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10
GRTgaz	Délai moyen de traitement des demandes de réservation de capacité (jour)	2,1	2,5	0,7	1,6	0,7	0,8	1,3	0,0	0,1	1,5	1,0	0,7
TIGF		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Opérateur	Indicateur	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
GRTgaz	Délai moyen de traitement des demandes de réservation de capacité (jour)	0,0	0,7	0,2	0,7	0,6	1
TIGF		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

1.4. Respect par les GRT de leur programme de maintenance : « Réduction des capacités disponibles », « Respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT », « Respect du programme de maintenance publié en M-2 par le GRT »

• *Description*

Les indicateurs concernant les programmes de maintenance des GRT sont calculés aux points suivants :

- points d'interface avec les réseaux adjacents (PIR) dans leur sens dominant ;
- point d'interface entre GRTgaz Sud et TIGF dans les deux sens ;
- liaison entre les zones Nord et Sud de GRTgaz dans les deux sens ;
- points d'interface avec les terminaux méthaniers (PITTM) en entrée sur le réseau ;
- points d'interface avec les stockages (PITS) dans les sens entrée et sortie.

L'indicateur « Réduction des capacités disponibles » suit le taux de disponibilité des capacités, c'est-à-dire pour chaque point concerné la valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs, par rapport à la capacité ferme technique.

Valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs sur le mois

Valeur de la capacité ferme technique sur le mois

L'indicateur « Respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT » compare la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs à la capa-

cité ferme annoncée par les programmes de maintenance annuels des GRT publiés au début de l'année. GRTgaz suit de façon détaillée cet indicateur en calculant un taux à la hausse, si la capacité effectivement disponible est supérieure à celle prévue par le programme de maintenance, et un taux à la baisse, si la capacité effectivement disponible est inférieure à celle prévue par le programme. La formule de calcul de l'indicateur est la suivante :

Valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs sur le mois

Valeur de la capacité ferme annoncée par le programme de maintenance annuel du GRT sur le mois

L'indicateur « Respect du programme de maintenance publié en M-2 par le GRT » compare la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs à la capacité ferme annoncée par les programmes de maintenance actualisés des GRT publiés 2 mois avant la date de début des opérations de maintenance. La formule de calcul de l'indicateur est la suivante :

Valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs sur le mois

Valeur de la capacité ferme annoncée par le programme de maintenance actualisé en M-2 du GRT sur le mois

• *Résultats de GRTgaz*

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et publiés par GRTgaz sur son site internet public chaque mois. Les résultats pour les PIR, hors liaison TIGF, sont donnés dans le sens direct, les résultats concernant les capacités rebours étant constamment égaux à 100 %. Compte tenu du faible niveau de maintenance en hiver, l'indicateur n'est pas suivi entre janvier et mars chez GRTgaz.

Point du réseau	Indicateur	avr.-10	mai-10	juin-10	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10
PIR hors interface avec TIGF	Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	83,2 %	89,9 %	80,7 %	80,6 %	90,2 %	94,9 %	93,4 %	99,9 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	97,8 %	97,9 %	100,0 %	99,8 %	97,8 %	100,0 %	100,0 %	95,7 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	100,0 %	97,6 %	100,0 %	98,3 %	97,3 %	98,4 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	97,8 %	98,0 %	98,9 %	99,8 %	96,6 %	100,0 %	99,7 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	100,0 %	97,7 %	100,0 %	98,3 %	98,6 %	98,4 %	99,5 %	97,7 %	100,0 %
Interface GRTgaz-TIGF - sens GRTgaz vers TIGF	Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	94,4 %	88,7 %	98,3 %	98,3 %	97,3 %	98,9 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	100,0 %	99,2 %	91,5 %	80,2 %	97,3 %	93,4 %	92,3 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	100,0 %	99,2 %	80,2 %	80,2 %	97,4 %	93,4 %	91,1 %	100,0 %	100,0 %
Interface GRTgaz-TIGF - sens TIGF vers GRTgaz	Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	90,3 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	100,0 %	92,3 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	100,0 %	97,5 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Liaison Nord-Sud - sens Nord vers Sud	Taux de disponibilité des capacités	97,9 %	99,3 %	99,4 %	100,0 %	100,0 %	94,3 %	90,4 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	99,8 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	84,3 %	71,4 %	91,8 %	39,6 %	72,3 %	77,5 %	57,7 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	100,0 %	86,2 %	96,4 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	84,3 %	78,8 %	93,0 %	39,6 %	77,8 %	77,5 %	21,7 %	100,0 %	100,0 %

Point du réseau	Indicateur	avr.-10	mai-10	juin-10	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10
Liaison Nord-Sud - sens Sud vers Nord	Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	98,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,5 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,3 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,3 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
PITTM	Taux de disponibilité des capacités	98,7 %	98,7 %	98,7 %	98,7 %	98,7 %	98,7 %	98,7 %	100,0 %	98,8 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	98,9 %	99,1 %	99,5 %	98,9 %	99,1 %	99,4 %	99,1 %	100,0 %	98,9 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	97,9 %	96,3 %	76,0 %	100,0 %	86,2 %	95,5 %	97,7 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	98,7 %	100,0 %	100,0 %	98,9 %	99,1 %	99,4 %	99,1 %	100,0 %	98,9 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	97,9 %	96,1 %	75,9 %	100,0 %	86,2 %	95,5 %	97,7 %	100,0 %	100,0 %
PITS - Soutirage	Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	82,0 %	100,0 %	93,8 %	99,7 %	100,0 %	97,5 %	96,8 %	96,8 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	70,0 %	100,0 %	100,0 %	96,2 %	100,0 %	100,0 %	97,5 %	96,8 %	97,6 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,4 %	100,0 %	99,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	70,0 %	100,0 %	100,0 %	94,8 %	100,0 %	100,0 %	97,5 %	96,8 %	97,6 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %	79,7 %	100,0 %	99,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
PITS - injection	Taux de disponibilité des capacités	91,9 %	94,2 %	88,4 %	92,4 %	99,3 %	89,6 %	93,2 %	100,0 %	97,4 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	88,5 %	98,6 %	97,3 %	96,0 %	100,0 %	97,8 %	99,6 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	93,8 %	96,4 %	98,3 %	94,7 %	97,8 %	92,9 %	94,8 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	88,5 %	98,6 %	97,3 %	96,0 %	100,0 %	97,8 %	99,6 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	93,8 %	100,0 %	98,3 %	95,3 %	97,8 %	92,9 %	91,9 %	100,0 %	100,0 %

Point du réseau	Indicateur	avr.-11	mai-11	juin-11
PIR hors interface avec TIGF	Taux de disponibilité des capacités	89,6 %	88,2 %	77,4 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	99,7 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	96,6 %	97,8 %	97,5 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	99,3 %	100,0 %	99,7 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	96,6 %	99,8 %	97,9 %
Interface GRTgaz-TIGF - sens GRTgaz vers TIGF	Taux de disponibilité des capacités	77,5 %	100,0 %	77,6 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	96,7 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	85,8 %	80,5 %	88,6 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	96,7 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	85,8 %	83,4 %	91,0 %
Interface GRTgaz-TIGF - sens TIGF vers GRTgaz	Taux de disponibilité des capacités	60,0 %	100,0 %	63,3 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	90,0 %	90,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	90,0 %	90,0 %	100,0 %
Liaison Nord-Sud - sens Nord vers Sud	Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	100,0 %	89,3 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	91,4 %	89,3 %	92,4 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	91,4 %	89,3 %	92,4 %
Liaison Nord-Sud - sens Sud vers Nord	Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	100,0 %	98,6 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %
PITTM	Taux de disponibilité des capacités	89,1 %	92,2 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	97,4 %	98,6 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	88,5 %	97,7 %	57,1 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	97,0 %	98,6 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	89,1 %	97,7 %	56,6 %
PITS - soutirage	Taux de disponibilité des capacités	95,1 %	99,8 %	98,8 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	98,2 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	98,2 %	100,0 %	100,0 %
PITS - injection	Taux de disponibilité des capacités	90,1 %	87,8 %	88,1 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	95,8 %	63,3 %	98,9 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	97,7 %	95,3 %	97,3 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié à J - 60 jours	95,2 %	63,4 %	98,9 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié à J - 60 jours	97,1 %	95,5 %	97,4 %

• **Résultats de TIGF**

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et publiés par TIGF sur son site internet public chaque mois.

Point du réseau		sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	fév.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
PIR Biriadou	Taux de disponibilité des capacités - Espagne vers France	100,0 %	100,0 %	38,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Écart du programme annuel - Espagne vers France	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Écart du programme M-2 - Espagne vers France	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
PIR Larrau	Taux de disponibilité des capacités - France vers Espagne	12,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Écart du programme annuel - France vers Espagne	6,5 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	7,0 %	0,0 %	0,0 %
	Écart du programme M-2 - France vers Espagne	6,5 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	7,0 %	0,0 %	0,0 %
Interface GRTgaz-TIGF - sens GRTgaz Sud vers TIGF	Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	98,3 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	95,1 %	100,0 %	96,8 %	100,0 %
	Écart du programme annuel	0,8 %	0,0 %	13,6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,9 %	0,0 %	0,0 %
	Écart du programme M-2	3,6 %	6,8 %	6,8 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,9 %	1,6 %	0,0 %
Interface GRTgaz-TIGF - sens TIGF vers GRTgaz Sud	Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Écart du programme annuel	6,5 %	0,0 %	19,4 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Écart du programme M-2	28,4 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
PITS - soutirage	Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Écart du programme annuel	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Écart du programme M-2	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
PITS - injection	Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Écart du programme annuel	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Écart du programme M-2	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

1.5. Qualité des échanges entre les opérateurs dans le cadre du calcul des allocations des quantités de gaz à l'interface transport / distribution

1.5.1. Données transmises par les GRD aux GRT pour le calcul des allocations

1.5.1.1. « Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD »

• Description

L'indicateur « Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD » suit le taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT : le rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de valeurs de consommations de consommateurs télérelevés J/J intégrées dans les calculs d'allocations le jour suivant et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de consommateurs télérelevés J/J enregistrés dans le SI du GRD pour ce jour. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs, toutes zones d'équilibrage transport (ZET) (GrDF) ou tous PITD (Régaz et Réseau GDS), et tous GRT confondus, calculée par la formule ci-dessous :

<i>Dernier jour du mois M</i>	<i>Nombre de valeurs de consommations de consommateurs télérelevés J/J intégrées dans les calculs d'allocations le jour suivant</i>
$\sum_{1^{er} \text{ jour du mois } M}$	
<i>Dernier jour du mois M</i>	<i>Nombre de consommateurs télérelevés J/J enregistrés dans le SI du GRD pour ce jour</i>
$\sum_{1^{er} \text{ jour du mois } M}$	

Seules les valeurs de consommation effectivement relevées sont comptabilisées : aucune valeur de repli ou de remplacement, utilisé par le GRD en cas de dysfonctionnement du comptage chez un consommateur, n'est prise en compte.

Cet indicateur est incité financièrement. Pour Réseau GDS, les incitations financières ne sont entrées en vigueur qu'au 1^{er} janvier 2011. Deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
 - de 92 % de prise en compte des relèves J/J par mois pour GrDF et Régaz : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF et 1 000 € à Régaz par point de pourcentage en dessous de l'objectif de base,
 - de 90 % de prise en compte des relèves J/J par mois pour Réseau GDS : 500 € de pénalités sont infligés à l'opérateur par point de pourcentage en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible :
 - de 95 % de prise en compte des relèves J/J par mois pour GrDF et Réseau GDS : 20 000 € de bonus sont versés à GrDF et 1 000 € à Réseau GDS par point de pourcentage au-dessus de l'objectif cible,
 - de 98,5 % de prise en compte des relèves J/J par mois pour Régaz : 2 000 € de bonus sont versés à l'opérateur par point de pourcentage au-dessus de l'objectif cible.

Ces incitations financières sont appliquées au GRD via un versement à son CRCP.

• Résultats de GrDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	95,4 %	95,6 %	97,0 %	93,1 %	94,3 %	97,1 %	96,4 %	97,7 %	97,9 %	97,7 %	97,6 %	94,9 %
Montant des incitations financières (€)	8 000	12 000	40 000	0	0	42 000	28 000	54 000	58 000	54 000	52 000	0

* Taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT.

• Résultats de Régaz

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz chaque mois.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	98,7 %	99,4 %	98,9 %	96,6 %	93,3 %	96,0 %	95,4 %	96,5 %	95,8 %	92,2 %	97,0 %	92,7 %
Montant des incitations financières (€)	400	1800	800	0	0	0	0	0	0	0	0	0

* Taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT.

• Résultats de Réseau GDS

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	99,7 %	98,9 %	98,1 %	99,5 %	98,6 %	98,4 %	99,3 %	99,7 %	95,4 %	98,1 %	98,2 %	100,0 %
Montant des incitations financières (€)							4 300	4 700	400	3 100	3 200	5 000

* Taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT.

1.5.1.2 « Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD »

• Description

L'indicateur « Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD » suit le nombre de jours par mois pour lesquels le GRD a transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans le délai convenu entre le(s) GRT et le GRD. Une seule valeur est suivie, tous GRT confondus (GrDF) ou tous PITD d'un même GRT confondus (Régaz et Réseau GDS).

Seuls les jours pour lesquels le délai convenu est respecté pour le GRT (Régaz et Réseau GDS) ou les deux GRT (GrDF) ⁽²⁷⁾ sont comptabilisés. Les jours pour lesquels le délai convenu n'est pas respecté par le GRD à la demande d'un ou des deux GRT sont considérés comme des jours pour lesquels le délai convenu est respecté : ils sont donc comptabilisés par cet indicateur.

Cet indicateur est incité financièrement. Pour Réseau GDS, les incitations financières ne sont entrées en vigueur qu'au 1^{er} janvier 2011. Deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
 - de 340 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour GrDF et Régaz : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF et 2 000 € à Régaz par jour en dessous de l'objectif de base,
 - de 330 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour Réseau GDS : 1 000 € de pénalités sont infligés à l'opérateur par jour en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible :
 - de 350 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour GrDF et Réseau GDS : 20 000 € de bonus sont versés à GrDF et 1 000 € à Réseau GDS par jour au-dessus de l'objectif cible,
 - de 355 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour Régaz : 2 000 € de bonus sont versés à l'opérateur par jour au-dessus de l'objectif cible.

Ces incitations financières sont appliquées au GRD via un versement au CRCP.

(27) Une pénalité est due si au moins un des GRT est affecté par un retard.

• Résultats de GrDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

Indicateur	janv. -10	févr. -10	mars -10	avr. -10	mai -10	juin -10	juil. -10	août -10	sept. -10	oct. -10	nov. -10	déc. -10	janv. -11	févr. -11	mars -11	avr. -11	mai -11	juin -11
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	31	28	28	30	30	30	30	31	30	30	30	30	31	28	31	30	31	29
Montant des incitations financières (€)	160 000												Non calculable à mi-année (l'objectif est fixé pour l'année 2011 complète)					

* Nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté.

• Résultats de Régaz

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz chaque mois.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	31	31	30	30	29	31	31	28	31	30	31	30
Montant des incitations financières (€)	4 000**						Non calculable à mi-année (l'objectif est fixé pour l'année 2011 complète)					

* Nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté.

** L'indicateur étant entré en vigueur au 1^{er} juillet 2010, les incitations financières sur l'année 2010 ne sont calculées que sur le 2nd semestre 2010 selon les mêmes principes mais avec des objectifs de base et cible par semestre respectivement de 170 jours et 180 jours.

• Résultats de Réseau GDS

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	30	30	30	31	30	30	31	28	30	30	31	30
Montant des incitations financières (€)							Non calculable à mi-année (l'objectif est fixé pour l'année 2011 complète)					

* Nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté.

1.5.2. Données transmises par les GRT aux GRD pour le calcul des allocations

1.5.2.1 « Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrées aux PITD transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires »

• Description

L'indicateur « Qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires » suit chaque mois le nombre de jours non conformes par zone d'équilibrage.

Un jour J du mois M est considéré non conforme si l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire (transmise au GRD le jour J+1 du mois M) et la mesure définitive (transmise au GRD le 20 du mois M+1) de la quantité de gaz livrée ce jour J à l'ensemble des PITD de la zone d'équilibrage est strictement supérieur à 3 %. Cet indicateur est incité financièrement par l'intermédiaire de deux objectifs :

Pour GRTgaz :

- l'objectif de base était de 4 jours non conformes par mois et par zone d'équilibrage jusqu'en mars 2011 et a été redéfini à 2 jours par mois et par zone d'équilibrage en avril 2011. L'objectif cible était de 1 jour non conforme par mois et par zone d'équilibrage jusqu'en mars 2011 et a été redéfini à

0 jour par mois et par zone d'équilibrage en avril 2011 ;

- jusqu'en mars 2011, les pénalités pour le 4^e et 5^e jour non conforme étaient de 100 000 €, puis de 50 000 € par jour à partir du 6^e jour. Les bonus étaient de 100 000 € s'il n'y avait qu'un jour non conforme, et de 200 000 € s'il n'y avait aucun jour non conforme. Le montant total annuel était limité à 1 200 000 € par an et par zone d'équilibrage ;
- depuis avril 2011, la pénalité est de 100 000 € pour le 2^e jour non conforme, puis de 50 000 € par jour à partir du 3^e jour. Le bonus est de 100 000 € s'il n'y a aucun jour non conforme.

Pour TIGF :

- l'objectif de base était de 3 jours non conformes par mois et par zone d'équilibrage jusqu'en mars 2010 et a été redéfini à 4 jours par mois et par zone d'équilibrage en avril 2010. L'objectif cible était de 0 jour non conforme par mois et par zone d'équilibrage jusqu'en mars 2010 et a été redéfini à 1 jour par mois et par zone d'équilibrage en avril 2010 ;
- jusqu'en mars 2010, la pénalité était de 25 000 € par jour non conforme au-delà de l'objectif de base. Le bonus était fixé à 25 000 € pour 1 jour non conforme et à 50 000 € pour 0 jour non conforme. Depuis avril 2010, la pénalité est de 25 000 € pour le 4^e et le 5^e jour non conforme et de 12 500 € par jour non conforme au-delà du 6^e jour. Pour l'ensemble de la période, le plafond des montants totaux annuels était fixé à 300 000 € par an.

• Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés et publiés par les GRT sur leur site internet public chaque mois.

Opérateur	Indicateur	Zone	janv. -10	févr. -10	mars -10	avr. -10	mai -10	juin -10	juil. -10	août -10	sept. -10	oct. -10	nov. -10	déc. -10
GRTgaz	Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux PTD transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires*	Zone d'équilibrage Nord	0	0	3	2	0	1	1	0	2	1	0	0
		Zone d'équilibrage Sud	0	0	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0
TIGF		/	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	1

* Nombre de jours non conformes.

En 2010, GRTgaz a perçu 1 200 000 € de bonus pour chacune de ces zones. Le montant du bonus versé à TIGF est de 300 000 €.

Opérateur	Indicateur	Segmentation	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
GRTgaz	Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux PTD transmises aux GRD pour le calcul des allocations	Zone d'équilibrage Nord	0	1	1	1	0	4
		Zone d'équilibrage Sud	0	1	0	2	1	3
TIGF		/	0	0	0	0	1	11

* Nombre de jours non conformes.

Pour cet indicateur, le bilan est de 550 000 € pour GRTgaz au premier semestre 2011. Pour la même période, TIGF enregistre un bonus de 100 000 €.

1.5.2.2. « Qualité des quantités télérelevées aux PTD »

• Description

L'indicateur « Qualité des quantités télérelevées aux PTD » suit le taux mensuel de non-conformité des mesures pour les PTD télérelevés par zone d'équilibrage, c'est-à-dire le nombre de jours non conformes dans le mois par rapport au nombre de jours du mois. Une valeur est suivie par chaque zone d'équilibrage de GRTgaz et une valeur est suivie pour TIGF, calculées par la formule ci-dessous :

Nombre de jours non conformes pour les quantités télérelevées aux PTD sur le mois

Nombre de jours du mois

Un jour est considéré comme non conforme si l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire (transmise au GRD le jour J+1) et la mesure définitive (transmise au GRD le 20 du mois M+1) de la quantité de gaz livrée à l'ensemble des PTD télérelevés de la zone d'équilibrage est strictement supérieur à 3 %.

Cet indicateur n'est pas incité financièrement, mais GRTgaz et TIGF ont respectivement un objectif de 8 % et de 6 % de jours non conformes par mois, auquel les valeurs de l'indicateur doivent être inférieures.

• Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés et publiés par les GRT sur leur site internet public chaque mois.

Opérateur	Indicateur	Segmentation	janv. -10	févr. -10	mars -10	avr. -10	mai -10	juin -10	juil. -10	août -10	sept. -10	oct. -10	nov. -10	déc. -10
GRTgaz	Qualité des quantités télérelevées aux PTD*	Zone d'équilibrage Nord	0,0 %	0,0 %	9,7 %	6,7 %	0,0 %	3,3 %	3,2 %	0,0 %	6,7 %	3,2 %	0,0 %	0,0 %
		Zone d'équilibrage Sud	0,0 %	0,0 %	6,5 %	3,3 %	0,0 %	3,3 %	3,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
TIGF		/	0,0 %	0,0 %	3,2 %	0,0 %	3,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	3,3 %	6,5 %	0,0 %	3,2 %

* Taux mensuel de jours non conformes.

Opérateur	Indicateur	Segmentation	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
GRTgaz	Qualité des quantités télérelevées aux PTD*	Zone d'équilibrage Nord	0,0 %	3,6 %	3,2 %	3,3 %	0,0 %	13,3 %
		Zone d'équilibrage Sud	0,0 %	3,6 %	0,0 %	6,7 %	3,2 %	10,0 %
TIGF		/	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	6,7 %

* Taux mensuel de jours non conformes.

1.5.2.3. « Qualité des quantités estimées aux PITD »

Nombre de jours non conformes pour les quantités estimées aux PITD sur le mois

Description

L'indicateur « Qualité des quantités estimées aux PITD » suit le taux mensuel de non-conformité des estimations pour les PITD non télé-relevés par zone d'équilibrage, c'est-à-dire le nombre de jours non conformes dans le mois par rapport au nombre de jours du mois. Une valeur est suivie par chaque zone d'équilibrage de GRTgaz et une valeur est suivie pour TIGF, calculées par la formule ci-dessous :

Nombre de jours du mois

Un jour est considéré non conforme si l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire (transmise au GRD le jour J+1) et la mesure définitive (transmise au GRD le 20 du mois M+1) de la quantité de gaz livrée à l'ensemble des PITD non télé-relevés de la zone d'équilibrage est strictement supérieur à 3 %.

Cet indicateur n'est pas incité financièrement, mais GRTgaz et TIGF ont un objectif respectif de 40 % et de 70 % de jours non conformes par mois.

Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés et publiés par les GRT sur leur site internet public chaque mois.

Opérateur	Indicateur	Segmentation	janv. -10	févr. -10	mars -10	avr. -10	mai -10	juin -10	juil. -10	août -10	sept. -10	oct. -10	nov. -10	déc. -10
GRTgaz	Qualité des quantités estimées aux PITD*	Zone d'équilibrage Nord	0,0 %	100,0 %	6,5 %	3,3 %	9,7 %	100,0 %	9,7 %	100,0 %	100,0 %	3,2 %	43,3 %	100,0 %
		Zone d'équilibrage Sud	90,3 %	0,0 %	45,2 %	100,0 %	64,5 %	60,0 %	83,9 %	22,6 %	6,7 %	16,1 %	0,0 %	3,2 %
TIGF		/	100,0 %	100,0 %	74,2 %	96,7 %	87,1 %	83,3 %	80,7 %	90,3 %	100,0 %	100,0 %	96,7 %	83,9 %

* Taux mensuel de jours non conformes.

Opérateur	Indicateur	Segmentation	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
GRTgaz	Qualité des quantités estimées aux PITD*	Zone d'équilibrage Nord	93,5 %	100,0 %	0,0 %	3,3 %	87,1 %	10,0 %
		Zone d'équilibrage Sud	0,0 %	75,0 %	0,0 %	33,3 %	64,5 %	96,7 %
TIGF		/	96,8 %	92,9 %	77,4 %	93,3 %	93,6 %	70,0 %

* Taux mensuel de jours non conformes.

1.5.2.4. « Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PTD »

• Description

L'indicateur « Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PTD » suit le nombre de jours par mois pour lesquels

chaque GRT a transmis aux GRD le fichier relatif aux enlèvements provisoires journaliers aux PTD hors du délai convenu entre les opérateurs (toutes zones d'équilibrage et tous GRD confondus).

Cet indicateur n'est pas incité financièrement, mais l'objectif pour les GRT est d'envoyer moins d'un fichier par mois en dehors des délais.

• Résultats

Les résultats de cet indicateur sont calculés et publiés par les GRT sur leur site internet public chaque mois.

Opérateur	Indicateur	janv.-10	févr.-10	mars-10	avr.-10	mai-10	juin-10	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10
GRTgaz	Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PTD*	0	0	0	1	1	1	2	1	3	0	0	0
TIGF		1	3	4	1	3	1	0	0	0	1	2	2

* Nombre de fichiers hors délai.

Opérateur	Indicateur	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
GRTgaz	Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PTD*	3	2	1	2	2	3
TIGF		0	1	0	0	0	2

* Nombre de fichiers hors délai.

1.6. Impact environnemental de l'activité des opérateurs : « Émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère » et « Émissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé »

• Description

L'indicateur « Émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère » suit le nombre de tonnes équivalent CO₂ de gaz à effet de serre émis par

chaque GRT chaque mois et par GrDF et Réseau GDS (depuis le 1^{er} janvier 2011) chaque année dans l'atmosphère. Une seule valeur est suivie pour chaque opérateur.

Pour GrDF ainsi que Réseau GDS, cet indicateur suit la somme des émissions de méthane dans l'atmosphère, émis par le réseau de distribution lors de travaux, d'actes de maintenance, d'incidents et d'exploitation des installations, et des émissions directes de CO₂ dans l'atmosphère par les bâtiments tertiaires et la flotte de véhicules.

L'indicateur « Émissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé » suit le nombre de tonnes équivalent CO₂ de gaz à effet de serre émis par chaque GRT chaque mois dans l'atmosphère (et par GrDF et Réseau GDS chaque année) par rapport à la quantité de gaz transporté sur le mois par le GRT (et sur l'année par GrDF et Réseau GDS). Une valeur est suivie pour chaque opérateur, calculée par la formule ci-dessous :

Tonnes équivalent CO₂ de gaz à effet de serre émis dans l'atmosphère sur le mois / l'année

Quantité de gaz transportée sur le mois / l'année

Les émissions des GRT sont composées du CO₂ émis par leurs compresseurs et du méthane

relâché dans l'atmosphère, notamment lors des travaux de maintenance.

• Résultats de GrDF

Le résultat de cet indicateur est calculé et transmis à la CRE par GrDF chaque année. Pour l'année 2010, le GRD a émis 783,3 kilotonnes d'équivalent CO₂ dans l'atmosphère, soit 2,24 tonnes d'équivalent CO₂ dans l'atmosphère par GWh de gaz acheminé.

• Résultats de Réseau GDS

Le résultat de cet indicateur est calculé et transmis à la CRE par Réseau GDS chaque année. Aussi, la valeur relative à l'année calendaire 2011 ne sera connue qu'en début d'année 2012.

• Résultats des GRT

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et publiés par les GRT sur leurs sites internet publics chaque mois.

Opérateur	Indicateur	janv. -10	févr. -10	mars -10	avr. -10	mai -10	juin -10	juil. -10	août -10	sept. -10	oct. -10	nov. -10	déc. -10
GRTgaz	Émissions (kilotonnes équivalent CO ₂)	43,3	42,1	52,5	45,4	50,0	50,9	59,3	26,6	39,8	56,6	39,1	42,4
	Émissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO ₂ / GWh)	0,52	0,57	0,73	0,86	0,95	1,13	1,31	0,75	1,26	1,18	0,60	0,51
TIGF	Émissions (kilotonnes équivalent CO ₂)	9,5	8,4	8,0	5,7	7,1	9,6	8,7	4,2	6,2	4,5	7,3	8,5
	Émissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO ₂ / GWh)	1,18	1,16	1,17	1,17	1,00	1,17	1,26	0,76	1,02	0,64	0,83	0,95

Opérateur	Indicateur	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
GRTgaz	Émissions (kilotonnes équivalent CO ₂)	44,4	37,6	54,7	24,9	37,2	50,5
	Émissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO ₂ / GWh)	0,55	0,57	0,80	0,49	0,82	1,27
TIGF	Émissions (kilotonnes équivalent CO ₂)	4,9	4,1	3,8	6,1	7,4	7,1
	Émissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO ₂ / GWh)	0,54	0,61	0,54	0,87	0,94	0,96

• Évolution des indicateurs

Ces deux indicateurs sont suivis par Régaz et Gédia à compter du 1^{er} janvier 2012.

2. DESCRIPTION ET RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES INDICATEURS ÉLECTRICITÉ

2.1. Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière

2.1.1. « Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par ERDF ayant donné lieu au versement d'une compensation financière à la suite d'une réclamation »

• Définition

Cet indicateur suit le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le distributeur ayant donné lieu au versement d'une compensation financière à la suite de la réclamation d'un utilisateur ou d'un tiers autorisé par lui.

De plus, l'indicateur est détaillé par catégorie d'utilisateurs :

- consommateurs résidentiels (BT $\leq$ 36 kVA) ;
- petits consommateurs professionnels (BT $\leq$ 36 kVA) ;
- consommateurs industriels (BT $>$ 36 kVA et HTA) ;
- producteurs.

• Périmètre

L'indicateur est calculé sur la base des affaires recevables de réclamations clôturées dans le Système de Gestion des Échanges (SGE) sur la période considérée.

• Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

• Objectifs et incitations

L'ensemble des réclamations recevables signalées par les utilisateurs ou des tiers autorisés par ces utilisateurs pour motif de « rendez-vous planifié non respecté par ERDF » font l'objet d'une compensation financière. Le caractère incitatif de cet indicateur repose donc sur le versement des compensations financières.

La compensation financière versée par ERDF est égale aux montants facturés par ERDF en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait de l'utilisateur ou d'un tiers autorisé par cet utilisateur pour chaque rendez-vous non tenu. Les montants de compensation financière pour « déplacement vain » sont détaillés dans le catalogue de prestation d'ERDF. Ils s'élèvent :

- pour les utilisateurs BT $\leq$ 36 kVA à 23,75 € hors taxes jusqu'à août 2010 puis à 23,89 € pour le reste de la période ;
- pour les utilisateurs BT $>$ 36 kVA et HTA à 90,78 € hors taxes jusqu'à août 2010 puis à 91,32 € pour le reste de la période.

Le versement de la compensation financière se fait directement aux utilisateurs qui en font la demande, ou aux tiers autorisés par les utilisateurs si la demande a été réalisée par ces tiers.

• Résultats

Indicateur	Segmentation	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Nombre de réclamations sur rendez-vous planifié non respecté par ERDF ayant fait l'objet d'une compensation financière	Résidentiel	536	453	289	230
	Petit professionnel	110	72	45	30
	Industriel	2	0	0	1
	Producteur	0	0	0	0
	Total	648	525	334	261

2.1.2. « Taux de réponse aux réclamations des utilisateurs de réseau dans un délai de 30 jours »

• Définition

Cet indicateur suit le nombre de réclamations des utilisateurs traitées dans les 30 jours calendaires sur le nombre total de réclamations (hors réclamations ayant fait l'objet d'une demande d'indemnisation liée à la qualité sur les réseaux publics).

Nombre de réclamations des utilisateurs clôturées dans SGE sur la période et dans les 30 jours calendaires après la date de dépôt de réclamation dans SGE

Nombre des réclamations d'utilisateurs clôturées dans SGE sur la période

La mesure de cet indicateur est exprimée en pourcentage.

• Résultats

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux de réponses aux réclamations des utilisateurs de réseau sous 30 jours	96,7 %	97,3 %	98,4 %	98,4 %	98,4 %	98,8 %	98,5 %	98,6 %	98,8 %	98,8 %	98,7 %	98,5 %

• Périmètre

La mesure de cet indicateur est effectuée sur les seules réclamations recevables clôturées dans SGE sur la période, hors celles faisant l'objet d'une demande d'indemnisation liée à la qualité sur les réseaux publics.

• Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

• Objectifs et incitations

Cet indicateur est soumis à incitation financière avec l'objectif que 95 % des réclamations des utilisateurs, reçues soit directement, soit par l'intermédiaire des tiers autorisés par ces utilisateurs, soient traitées dans les 30 jours calendaires.

En cas de non-respect de l'objectif fixé, ERDF est soumis à un malus de 100 000 € par point entier en dessous de l'objectif. Le versement de ce malus se fait au CRCP.

2.1.3. « Taux de propositions de raccordement non envoyées dans les délais »

• Définition

Cet indicateur suit le nombre de propositions de raccordement (PDR) non envoyées dans le délai maximal résultant de la qualification de la demande sur le nombre de propositions de raccordement envoyées, avec un détail par catégorie de raccordement.

Le délai maximal d'envoi résultant de la qualification de la demande est défini dans les procédures de traitement des demandes de raccordement publiées par ERDF en conformité avec le barème d'ERDF de facturation des opérations de raccordement au réseau public de distribution d'électricité.

Le délai d'envoi, calculé en jours ouvrés, est l'écart entre la date réelle d'envoi de la PDR au client et la date de qualification de la demande de raccordement.

Les catégories de raccordements considérées sont les suivantes :

- raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA ;
- raccordement des consommateurs individuels BT > 36 kVA ;
- raccordement des consommateurs collectifs BT ;
- raccordement des consommateurs HTA ;
- raccordement des producteurs BT ≤ 36 kVA ;
- raccordement des producteurs BT > 36 kVA et HTA.

• Résultats

Indicateur	Segmentation	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Taux de PDR non envoyées dans les délais	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	12,7 %	10,6 %	9,4 %	8,2 %
	Consommateur individuel BT > 36 kVA	10,9 %	7,3 %	6,4 %	6,9 %
	Consommateur collectif BT	13,1 %	10,6 %	9,6 %	9,6 %
	Consommateur HTA	3,3 %	3,6 %	3,4 %	0,6 %
	Producteur BT ≤ 36 kVA	18,6 %	28,3 %	26,1 %	15,0 %
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	21,2 %	22,2 %	22,0 %	4,4 %

• Périmètre

Seuls les raccordements dont la maîtrise d'ouvrage est entièrement assurée par ERDF sont concernés par cet indicateur.

L'indicateur est calculé sur les seules affaires pour lesquelles la date réelle d'envoi de la PDR au client se situe dans le trimestre considéré.

• Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

• Objectifs et incitations

Cet indicateur est soumis à incitation financière : en cas de non-respect du délai d'envoi de la PDR, le demandeur du raccordement, ou un tiers autorisé par lui, peut demander une compensation financière.

Les montants des compensations financières versés par ERDF sont les suivants :

- 30 € pour les demandeurs de raccordement individuel BT ≤ 36 kVA ;
- 100 € pour les demandeurs de raccordement individuel BT > 36 kVA et les demandeurs collectifs de raccordement BT ;
- 1000 € pour les demandeurs de raccordement HTA.

Le versement de la compensation financière se fait, sur réclamation, au demandeur du raccordement ou aux tiers autorisés par les utilisateurs si la demande a été réalisée par ces tiers.

2.1.4. « Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre »

• Définition

Cet indicateur vise à calculer la capacité d'ERDF à publier des bilans vers RTE dans un délai requis, dans le respect des engagements convenus avec RTE dans le cadre de règles relatives à la programmation, au mécanisme d'ajustement et au dispositif de responsable d'équilibre (RE).

Concrètement, cet indicateur reflète le taux de respect du délai d'envoi à RTE des bilans globaux de consommation (BGC) des RE déclarés actifs (avec sites) sur le réseau géré par ERDF pour la semaine S-2 en S et relatifs aux courbes de mesure (CdM) suivantes :

- CdM agrégées des consommations des sites de courbe de mesure télérelevée ;
- CdM agrégées des consommations des sites à index ;
- CdM agrégées de production des sites de courbe de mesure télérelevée ;
- CdM agrégées de production des sites à index.

Une publication est considérée hors délai quand au moins une des transmissions prévues dans le processus de publication des BGC est réalisée hors délai.

L'indicateur, exprimé en pourcentage et calculé dans SGE et Reco flux, vaut 100 % à l'initialisa-

tion de la période de mesure et sa valeur décroît à chaque occurrence d'une publication hebdomadaire réalisée hors délai.

• Périmètre

L'indicateur ne prend pas en compte la capacité du système informatique de RTE à réceptionner les flux mais bien la capacité d'ERDF à transmettre ces flux.

• Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

• Objectifs et incitations

L'indicateur est soumis à incitation financière et vise à atteindre un objectif fixé sous forme de fourchette :

- un objectif base, selon lequel au moins 90 % des envois doivent être réalisés dans les délais. Si ERDF n'atteint pas cet objectif base, il est soumis à un malus de 50 000 € par point entier en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible selon lequel 96 % des envois à RTE doivent être réalisés dans les délais. Si ERDF bat cet objectif, il reçoit un bonus de 50 000 € par point entier au-dessus de l'objectif cible.

La fréquence de calcul de l'incitation est annuelle (année civile) à compter de l'entrée en vigueur du TURPE 3. Le versement du bonus ou du malus se fait au CRCP.

• Résultats

Indicateur	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Délai de transmission des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre	98 %	98 %	100 %	100 %

2.1.5. « Taux de disponibilité du portail fournisseurs »

• Définition

Les taux annuel et hebdomadaire de disponibilité du portail fournisseurs correspondent au rapport du nombre d’heures de disponibilité sur le nombre d’heures d’ouverture prévues du portail SGE :

Nombre d'heures de disponibilité du portail fournisseurs SGE hors indisponibilités programmées sur la période

Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail fournisseurs SGE sur la période

Les heures d’ouverture du portail SGE sont définies de 7 h à 19 h du lundi au samedi, sauf les jours fériés.

Les heures de disponibilité sont définies durant les périodes d’ouverture du portail SGE. Ce sont les heures pendant lesquelles les utilisateurs ont la possibilité d’accéder au portail SGE.

Le nombre d’heures de disponibilité est calculé en soustrayant au nombre d’heures d’ouverture les indisponibilités non programmées :

- l’heure de début de l’indisponibilité est l’heure à laquelle le système n’est plus accessible ;

- l’heure de fin de l’indisponibilité est l’heure à laquelle la page de production permettant d’accéder à l’application est réactivée.

L’indicateur hebdomadaire est calculé semaine par semaine selon les heures d’ouverture du portail SGE, telles que définies précédemment.

L’indicateur annuel est calculé par année civile selon les heures d’ouverture du portail SGE sur l’année, telles que définies précédemment.

• Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L’indicateur est calculé chaque semaine et transmis à la CRE trimestriellement.

• Objectif et incitation

L’objectif base pour l’indicateur hebdomadaire est fixé à 96 %. Si le taux hebdomadaire est inférieur à l’objectif base, le malus s’élève à 10 000 € par semaine où l’objectif base n’est pas atteint. La fréquence de l’incitation est hebdomadaire à compter de l’entrée en vigueur du TURPE 3. Le versement est fait au CRCP.

L’objectif cible pour l’indicateur annuel est fixé à 99 %. Si le taux annuel est supérieur à l’objectif cible, le bonus s’élève à 100 000 € par année. La fréquence de l’incitation est annuelle (année civile) à compter de l’entrée en vigueur du TURPE 3. Le versement est fait au CRCP.

• Résultats

Indicateur	juillet 2010					août 2010					septembre 2010			
Taux de disponibilité hebdomadaire du portail fournisseurs	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39
	100 %	100 %	99,6 %	97,8 %	100 %	100 %	100 %	97,7 %	100 %	100 %	100 %	100 %	99,3 %	97,5 %

Indicateur	octobre 2010				novembre 2010				décembre 2010				
Taux de disponibilité hebdomadaire du portail fournisseurs	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	96,4 %	99,9 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Indicateur	janvier 2011				février 2011				mars 2011				
Taux de disponibilité hebdomadaire du portail fournisseurs	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13
	100 %	100 %	100 %	99,5 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100,0 %	100 %

Indicateur	avril 2011				mai 2011				juin 2011				
Taux de disponibilité hebdomadaire du portail fournisseurs	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	95,2 %	100 %	100 %	100 %

2.2. Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif aux interventions

2.2.1. « Délai de réalisation d'une mise en service sur installation existante »

• Définition

Cet indicateur suit le taux de mises en service réalisées par tranche de délai et par catégorie d'utilisateurs.

Le délai de réalisation est défini comme la différence entre la date de réalisation et la date de dépôt de demande (en jours ouvrés). Les tranches de délai sont les suivantes :

- moins de 5 jours ouvrés ;
- de 6 à 10 jours ouvrés ;
- de 11 à 20 jours ouvrés ;
- plus de 20 jours ouvrés.

Les catégories d'utilisateurs sont les suivantes :

- consommateurs résidentiels ($BT \leq 36$ kVA) ;
- petits consommateurs professionnels ($BT \leq 36$ kVA) ;
- consommateurs industriels ($BT > 36$ kVA et HTA).

• Périmètre

Lors du dépôt de la demande de mise en service sur installation existante sur le portail SGE, le fournisseur peut choisir (le plus souvent à la demande de l'utilisateur) une date de réalisation au-delà du délai catalogue. En conséquence, les fournisseurs peuvent être responsables de l'allongement des délais de réalisation de la prestation. Dans le cadre du calcul de l'indicateur, cet effet a été isolé en excluant les affaires pour lesquelles :

- la date souhaitée par le fournisseur est supérieure au délai maximal de réalisation ;
- le fournisseur ne retient pas la première date proposée par le distributeur dans le délai maximal (date souhaitée ou date de première disponibilité).

Nombre d'affaires de mise en service sur installation existante clôturées dans le mois et réalisées dans la tranche de délai prédéfinie

Nombre d'affaires de mise en service clôturées dans le mois

• Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

• Résultats

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10
Délai de réalisation d'une mise en service	Résidentiel	≤ 5 jours	96,6 %	96,9 %	96,7 %	97,0 %	97,0 %	96,8 %
		de 6 à 10 jours	2,77 %	2,47 %	2,79 %	2,49 %	2,54 %	2,67 %
		de 11 à 20 jours	0,51 %	0,54 %	0,49 %	0,44 %	0,42 %	0,44 %
		plus de 20 jours	0,08 %	0,11 %	0,07 %	0,07 %	0,06 %	0,08 %
	Petit professionnel	≤ 5 jours	90,1 %	87,4 %	88,0 %	89,0 %	88,5 %	87,4 %
		de 6 à 10 jours	8,16 %	9,58 %	9,65 %	8,89 %	9,37 %	10,18 %
		de 11 à 20 jours	1,36 %	2,55 %	2,11 %	1,83 %	1,68 %	2,02 %
		plus de 20 jours	0,33 %	0,47 %	0,28 %	0,24 %	0,45 %	0,38 %
	Industriel	≤ 5 jours	96,0 %	96,3 %	96,5 %	96,4 %	95,8 %	95,5 %
		de 6 à 10 jours	2,81 %	2,86 %	2,53 %	2,47 %	3,25 %	3,54 %
		de 11 à 20 jours	0,98 %	0,71 %	0,53 %	0,52 %	0,54 %	0,61 %
		plus de 20 jours	0,24 %	0,14 %	0,40 %	0,65 %	0,41 %	0,37 %

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de réalisation d'une mise en service	Résidentiel	≤ 5 jours	97,6 %	97,7 %	97,6 %	97,5 %	97,5 %	97,2 %
		de 6 à 10 jours	1,97 %	1,98 %	2,00 %	2,16 %	2,09 %	2,38 %
		de 11 à 20 jours	0,36 %	0,30 %	0,32 %	0,32 %	0,30 %	0,32 %
		plus de 20 jours	0,08 %	0,05 %	0,06 %	0,05 %	0,06 %	0,06 %
	Petit professionnel	≤ 5 jours	91,5 %	91,6 %	91,8 %	91,5 %	91,5 %	90,1 %
		de 6 à 10 jours	6,69 %	7,24 %	6,78 %	7,16 %	7,17 %	8,13 %
		de 11 à 20 jours	1,47 %	0,92 %	1,18 %	1,13 %	1,17 %	1,43 %
		plus de 20 jours	0,29 %	0,20 %	0,19 %	0,16 %	0,18 %	0,32 %
	Industriel	≤ 5 jours	97,8 %	98,3 %	97,5 %	97,5 %	97,9 %	96,5 %
		de 6 à 10 jours	2,00 %	1,40 %	2,27 %	2,28 %	1,55 %	2,72 %
		de 11 à 20 jours	0,12 %	0,23 %	0,21 %	0,24 %	0,44 %	0,62 %
		plus de 20 jours	0,12 %	0,12 %	0,00 %	0,00 %	0,11 %	0,12 %

2.2.2. « Délai de réalisation d'une résiliation »

• Définition

Cet indicateur suit le taux de résiliations réalisées par tranche de délai et par catégorie d'utilisateurs.

Le délai de réalisation est défini comme la différence entre la date de réalisation et la date de dépôt de demande (en jours ouvrés). Les tranches de délai sont les suivantes :

- moins de 5 jours ouvrés ;
- de 6 à 10 jours ouvrés ;
- de 11 à 20 jours ouvrés ;
- plus de 20 jours ouvrés.

Les catégories d'utilisateurs sont les suivantes :

- consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA).

• Périmètre

Lors du dépôt de la demande de résiliation sur le portail SGE, le fournisseur peut choisir

(le plus souvent à la demande de l'utilisateur) une date de réalisation au-delà du délai catalogue. En conséquence, les fournisseurs peuvent être responsables de l'allongement des délais de réalisation de la prestation. Dans le cadre du calcul de l'indicateur, cet effet a été isolé en excluant les affaires pour lesquelles :

- la date souhaitée par le fournisseur est supérieure au délai standard de réalisation ;
- le fournisseur ne retient pas la première date proposée dans le délai standard par le distributeur (date souhaitée ou date de première disponibilité).

Nombre d'affaires de résiliation clôturées dans le mois et réalisées dans la tranche de délai prédéfinie

Nombre d'affaires de résiliation clôturées dans le mois

• Fréquence de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

• Résultats

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10
Délai de réalisation d'une résiliation	Résidentiel	≤ 5 jours	98,3 %	97,8 %	97,9 %	98,4 %	98,5 %	98,7 %
		de 6 à 10 jours	1,42 %	1,56 %	1,59 %	1,26 %	1,15 %	1,00 %
		de 11 à 20 jours	0,26 %	0,49 %	0,43 %	0,30 %	0,27 %	0,21 %
		plus de 20 jours	0,06 %	0,12 %	0,08 %	0,06 %	0,05 %	0,04 %
	Petit professionnel	≤ 5 jours	75,6 %	71,5 %	72,5 %	76,1 %	76,4 %	76,3 %
		de 6 à 10 jours	19,10 %	20,17 %	20,35 %	17,86 %	17,42 %	18,37 %
		de 11 à 20 jours	4,64 %	7,02 %	6,23 %	5,16 %	5,71 %	4,58 %
		plus de 20 jours	0,70 %	1,36 %	0,96 %	0,92 %	0,50 %	0,77 %
	Industriel	≤ 5 jours	95,1 %	95,6 %	95,6 %	96,0 %	95,3 %	94,7 %
		de 6 à 10 jours	3,53 %	3,03 %	2,72 %	2,75 %	3,29 %	3,43 %
		de 11 à 20 jours	0,92 %	0,76 %	1,02 %	0,92 %	0,78 %	1,10 %
		plus de 20 jours	0,46 %	0,61 %	0,68 %	0,38 %	0,63 %	0,82 %

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de réalisation d'une résiliation	Résidentiel	≤ 5 jours	98,8 %	99,1 %	99,2 %	99,2 %	99,2 %	99,2 %
		de 6 à 10 jours	0,94 %	0,79 %	0,64 %	0,67 %	0,63 %	0,60 %
		de 11 à 20 jours	0,19 %	0,12 %	0,14 %	0,14 %	0,12 %	0,12 %
		plus de 20 jours	0,04 %	0,03 %	0,05 %	0,03 %	0,05 %	0,04 %
	Petit professionnel	≤ 5 jours	82,2 %	83,2 %	83,5 %	82,0 %	83,0 %	81,2 %
		de 6 à 10 jours	12,83 %	13,24 %	12,68 %	14,77 %	13,80 %	14,58 %
		de 11 à 20 jours	4,29 %	2,97 %	3,20 %	2,87 %	2,74 %	3,50 %
		plus de 20 jours	0,72 %	0,58 %	0,66 %	0,38 %	0,46 %	0,76 %
	Industriel	≤ 5 jours	96,8 %	96,7 %	95,9 %	97,5 %	97,0 %	96,4 %
		de 6 à 10 jours	2,18 %	2,33 %	2,75 %	1,57 %	2,37 %	2,88 %
		de 11 à 20 jours	0,59 %	0,76 %	0,74 %	0,55 %	0,55 %	0,56 %
		plus de 20 jours	0,46 %	0,25 %	0,60 %	0,34 %	0,12 %	0,16 %

2.2.3. « Délais de réalisation d'un changement de fournisseur »

• Définition

Cet indicateur suit le taux de réalisation d'un changement de fournisseur par tranche de délai et par catégorie de consommateurs.

Le délai est défini par la différence entre la date de changement de périmètre et la date de dépôt de la demande (en jours calendaires).

Les tranches de délai sont les suivantes :

- moins de 10 jours ;
- de 11 à 20 jours ;
- plus de 20 jours.

Les catégories de consommateurs sont les suivantes :

- consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA).

• Périmètre

L'indicateur est calculé sur la base des seules affaires recevables de changement de fournisseur, clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.

Nombre des affaires de changement de fournisseur clôturées dans le mois et réalisées dans la tranche définie

Nombre des affaires de changement de fournisseur clôturées dans le mois

• Fréquence de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

• **Résultats**

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	juil.-10	août-10	sept-10	oct-10	nov-10	déc.-10
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur	Résidentiel	≤ 10 jours	21,0 %	17,6 %	18,7 %	31,9 %	29,8 %	32,8 %
		de 11 à 20 jours	3,4 %	9,0 %	2,4 %	4,2 %	3,1 %	15,6 %
		plus de 20 jours	75,7 %	73,4 %	78,9 %	63,8 %	67,1 %	51,5 %
	Petit professionnel	≤ 10 jours	8,0 %	5,8 %	16,8 %	16,1 %	7,6 %	8,2 %
		de 11 à 20 jours	4,3 %	3,2 %	20,3 %	12,0 %	9,8 %	65,2 %
		plus de 20 jours	87,7 %	90,9 %	62,9 %	71,7 %	82,6 %	26,6 %
	Industriel	≤ 10 jours	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		de 11 à 20 jours	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		plus de 20 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur	Résidentiel	≤ 10 jours	20,0 %	25,7 %	61,0 %	55,9 %	43,3 %	33,4 %
		de 11 à 20 jours	20,7 %	24,4 %	8,6 %	18,8 %	24,5 %	33,8 %
		plus de 20 jours	59,4 %	49,9 %	30,4 %	25,3 %	32,2 %	32,8 %
	Petit professionnel	≤ 10 jours	4,2 %	5,9 %	45,0 %	30,1 %	29,3 %	18,6 %
		de 11 à 20 jours	71,7 %	86,0 %	18,8 %	30,5 %	44,8 %	28,7 %
		plus de 20 jours	24,0 %	8,1 %	36,2 %	39,3 %	25,6 %	52,6 %
	Industriel	≤ 10 jours	0,2 %	0,0 %	0,0 %	2,0 %	4,5 %	0,0 %
		de 11 à 20 jours	0,9 %	1,9 %	20,8 %	12,2 %	4,5 %	9,5 %
		plus de 20 jours	98,9 %	96,2 %	79,2 %	85,7 %	90,9 %	90,5 %

2.2.4. « Taux de changements de fournisseur réalisés à la date convenue »

• Définition

Cet indicateur suit le taux de respect de la date convenue dans le cadre des changements de fournisseurs.

Les taux sont calculés par catégorie de consommateurs :

- consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA).

• Résultats

Indicateur	Segmentation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10
Taux de changement de fournisseur à la date convenue	Résidentiel	NS*	NS	NS	NS	NS	NS
	Petit professionnel	NS	NS	NS	NS	NS	NS
	Industriel	NS	NS	NS	NS	NS	NS

* NS : non suivi.

Indicateur	Segmentation	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux de changement de fournisseur à la date convenue	Résidentiel	99,6 %	99,8 %	99,7 %	99,6 %	99,7 %	99,8 %
	Petit professionnel	92,0 %	98,9 %	96,9 %	95,4 %	98,1 %	99,4 %
	Industriel	95,6 %	96,2 %	87,5 %	89,8 %	95,5 %	95,2 %

2.3. Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif aux relations avec les utilisateurs

2.3.1. « Nombre de réclamations par nature et par catégorie d'utilisateurs »

• Définition

Cet indicateur suit le nombre total de réclamations d'utilisateurs reçues soit directement, soit

Nombre des affaires de changement de fournisseur pour lesquelles la date convenue de réalisation est égale à la date souhaitée

Nombre des affaires de changement de fournisseur clôturées dans le mois

• Périmètre

L'indicateur est calculé sur la base des seules affaires recevables de changement de fournisseur, clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.

• Fréquence de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

par l'intermédiaire d'un tiers autorisé par ces utilisateurs, détaillé par nature de réclamation et par catégorie d'utilisateurs.

Le détail est fourni pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA) ;
- producteurs.

Les réclamations relèvent de l'une des natures suivantes :

- accueil ;
- intervention ;
- relève et facturation ;
- qualité du réseau public.

• *Périmètre*

L'indicateur recense la somme des réclamations d'utilisateurs déposées dans le trimestre.

• *Fréquence de calcul et de transmission à la CRE*

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

• *Résultats*

Indicateur	Segment	Nature de la réclamation	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Nombre de réclamations	Résidentiel	Accueil	1061	889	1141	1169
		Intervention	14641	15755	15123	12414
		Relève et facturation	19466	20158	26657	29079
		Qualité du réseau public	13491	16538	18692	12490
		Total	48659	53340	61613	55152
	Petit professionnel	Accueil	299	243	269	268
		Intervention	1539	1977	1768	1696
		Relève et facturation	3651	4064	4822	5511
		Qualité du réseau public	2577	2993	3181	2666
		Total	8066	9277	10040	10141
	Industriel	Accueil	53	40	69	81
		Intervention	605	597	692	740
		Relève et facturation	458	556	1060	1159
		Qualité du réseau public	2276	2124	1849	1849
		Total	3392	3317	3670	3829
	Producteur	Accueil	6	12	21	15
		Intervention	3	10	10	7
		Relève et facturation	15	20	40	21
		Qualité du réseau public	54	70	72	86
		Total	78	112	143	129

2.3.2. « Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par nature »

• Définition

Cet indicateur suit le nombre de réclamations des utilisateurs traitées dans les 30 jours calendaires classées par nature de réclamation et par catégorie d'utilisateurs.

L'indicateur est fourni pour les catégories suivantes :

- consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA) ;
- producteurs.

• Résultats

Les réclamations relèvent de l'une des natures suivantes :

- accueil ;
- intervention ;
- relève et facturation ;
- qualité du réseau public.

• Périmètre

La mesure de cet indicateur est effectuée sur les seules réclamations recevables clôturées dans SGE, hors demandes d'indemnisation liées à la qualité sur les réseaux publics, clôturées dans SGE sur la période.

• Fréquence de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

Indicateur	Segmentation	Nature de réclamation	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par nature	Résidentiel	Accueil	99,2 %	98,6 %	99,4 %	99,0 %	99,4 %	99,0 %
		Intervention	93,3 %	94,9 %	98,8 %	99,0 %	98,9 %	99,0 %
		Relève et facturation	98,0 %	99,1 %	98,7 %	98,8 %	98,4 %	98,5 %
		Qualité du réseau public	98,5 %	98,0 %	98,6 %	98,9 %	98,0 %	99,2 %
		Total	96,6 %	97,5 %	98,7 %	98,9 %	98,5 %	98,8 %
	Petit professionnel	Accueil	100,0 %	97,0 %	100,0 %	99,0 %	98,4 %	100,0 %
		Intervention	90,1 %	89,5 %	99,0 %	98,5 %	99,2 %	99,0 %
		Relève et facturation	98,5 %	98,4 %	98,8 %	98,6 %	98,6 %	98,1 %
		Qualité du réseau public	98,1 %	96,8 %	98,2 %	98,5 %	98,2 %	99,1 %
		Total	96,5 %	96,0 %	98,8 %	98,6 %	98,6 %	98,6 %
	Industriel	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	100,0 %	99,4 %	98,0 %	99,5 %	99,5 %	100,0 %
		Relève et facturation	99,3 %	100,0 %	99,3 %	98,1 %	99,3 %	99,2 %
		Qualité du réseau public	98,8 %	97,1 %	88,2 %	85,9 %	95,8 %	98,1 %
		Total	99,2 %	98,2 %	92,4 %	91,1 %	97,3 %	98,8 %
	Producteur	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	50,0 %	100,0 %	-	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Relève et facturation	100,0 %	100,0 %	71,4 %	83,3 %	100,0 %	100,0 %
		Qualité du réseau public	94,4 %	90,9 %	76,5 %	75,0 %	61,5 %	56,5 %
		Total	92,3 %	94,7 %	77,8 %	88,9 %	76,2 %	72,2 %

Indicateur	Segment	Nature de réclamation	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par nature	Résidentiel	Accueil	99,4 %	98,7 %	99,5 %	99,0 %	98,3 %	99,5 %
		Intervention	98,9 %	98,8 %	99,1 %	99,1 %	98,7 %	98,8 %
		Relève et facturation	98,9 %	98,7 %	99,0 %	98,9 %	98,7 %	98,3 %
		Qualité du réseau public	97,8 %	98,8 %	98,2 %	97,9 %	98,8 %	99,2 %
		Total	98,6 %	98,8 %	98,9 %	98,8 %	98,7 %	98,6 %
	Petit professionnel	Accueil	98,9 %	100,0 %	99,0 %	100,0 %	97,4 %	98,5 %
		Intervention	98,6 %	99,1 %	98,2 %	97,6 %	98,9 %	98,3 %
		Relève et facturation	98,1 %	98,0 %	99,0 %	98,9 %	99,0 %	98,4 %
		Qualité du réseau public	97,6 %	97,8 %	98,2 %	98,0 %	98,6 %	98,7 %
		Total	98,1 %	98,2 %	98,7 %	98,5 %	98,9 %	98,5 %
	Industriel	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	98,9 %	100,0 %	99,6 %	100,0 %	100,0 %	99,5 %
		Relève et facturation	99,6 %	100,0 %	99,3 %	100,0 %	99,0 %	99,3 %
		Qualité du réseau public	95,8 %	94,3 %	97,2 %	97,7 %	98,1 %	97,5 %
		Total	97,5 %	97,5 %	98,5 %	99,1 %	98,9 %	98,5 %
	Producteur	Accueil	100,0 %	50,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	75,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	50,0 %
		Relève et facturation	100,0 %	79,2 %	100,0 %	100,0 %	83,3 %	90,0 %
		Qualité du réseau public	83,3 %	88,9 %	94,1 %	93,3 %	88,9 %	90,0 %
		Total	93,0 %	78,9 %	97,9 %	96,9 %	91,4 %	88,9 %

2.4. Indicateur faisant l'objet d'un suivi relatif aux relations avec les fournisseurs: « Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs »

• Définition

Cet indicateur suit l'efficacité de la prise d'appels sur la ligne dédiée « affaires urgentes » des accueils « acheminement ».

L'indicateur, exprimé en pourcentage, est égal au ratio du nombre d'appels décrochés par un

conseiller technique clientèle sur le nombre d'appels à traiter.

• Périmètre

Les appels reçus en dehors des heures d'ouverture des accueils « acheminement » sont exclus du périmètre.

• Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

• *Résultats*

Indicateur	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs	95,4 %	94,8 %	96,9 %	96,3 %

2.5. Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif à la relève et à la facturation

2.5.1. « Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT $\leq$ 36 kVA »

• *Définition*

L'indicateur, exprimé en pourcentage, suit le nombre de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année sur le nombre de compteurs à relever.

• *Résultats*

Indicateur	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT $\leq$ 36 kVA	97,8 %	97,8 %	97,8 %	97,8 %

2.5.2. « Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique »

• *Définition*

Cet indicateur suit le nombre de compteurs BT > 36 kVA et HTA relevés sur index réel sur le nombre de compteurs BT > 36 kVA et HTA à relever.

Nombre de compteurs à relever – Nombre de compteurs avec deux absences à la relève ou plus

Nombre de compteurs à relever

• *Périmètre*

Les clients auto-relevés reçus et intégrés dans la plage de facturation ne sont pas considérés comme des index réels.

• *Fréquence de calcul et de transmission à la CRE*

L'indicateur est calculé sur 12 mois glissants chaque trimestre. Il est transmis à la CRE trimestriellement.

• *Fréquence de calcul et de transmission à la CRE*

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

• **Résultats**

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA	98,5 %	97,8 %	99,0 %	98,9 %	98,7 %	97,9 %	98,3 %	98,4 %	97,9 %	98,0 %	98,7 %	98,6 %

2.5.3. « Taux de publication par SGE des relevés et des factures des consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique dans les délais »

• **Définition**

Cet indicateur, exprimé en pourcentage, suit le nombre de données de relève et de facturation publiées dans les délais sur le nombre de points relevés attendus.

Plus précisément, il mesure le rapport entre le nombre de couples de flux Ro7 (flux mensuels de données de comptage) et Fo2 (flux mensuels des éléments de facturation) publiés par SGE à

J+3 pour le mois de consommation M-1 (J étant la date d'élaboration de la facturation à la fin de la période de relève) et le nombre de couples Ro7 et Fo2 attendus pour le mois de consommation M-1.

• **Fréquence de calcul et de transmission à la CRE**

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

• **Périmètre**

Depuis janvier 2010, les publications sur index estimé ne sont plus prises en compte dans le calcul de l'indicateur.

• **Résultats**

Indicateur	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	janv.-11	févr.-11	mars-11	avr.-11	mai-11	juin-11
Taux de publication par SGE des relevés et des factures, des consommateurs BT > 36 kVA et HTA dans les délais	99,4 %	98,9 %	98,8 %	99,3 %	99,3 %	98,1 %	98,7 %	97,3 %	84,4 %	99,1 %	98,9 %	91,9 %

2.5.4. « Taux d’absence au relevé 3 fois et plus des consommateurs BT ≤ 36kVA »

• Définition

Cet indicateur, exprimé en pourcentage, suit le rapport entre le nombre de clients absents 3 fois et plus lors du relevé et le nombre de clients à relever.

• Résultats

Indicateur	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Taux d'absence au relevé 3 fois et plus des consommateurs BT ≤ 36 kVA	1,1 %	1,1 %	1,1 %	1,1 %

Nombre de compteurs non relevés 3 fois et plus en raison de l'absence client

Nombre de compteurs à relever

• Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé sur 12 mois glissants chaque trimestre. Il est transmis à la CRE trimestriellement.

2.6. Indicateurs faisant l’objet d’un suivi relatif au raccordement

2.6.1. « Taux d’accessibilité des accueils raccordements électricité »

• Définition

Cet indicateur suit le taux d’efficacité de la prise d’appels sur la ligne dédiée au suivi des affaires de raccordement, dite ligne « raccordement électricité ».

• Résultats

Indicateur	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Taux d'accessibilité téléphonique des accueils raccordement électricité	87,9 %	87,8 %	90,0 %	89,4 %

Il est calculé en faisant le ratio entre le nombre d’appels servis (appels décrochés par un conseiller clientèle raccordement) et le nombre d’appels à traiter.

• Périmètre

Les appels reçus en dehors des heures d’ouverture sont exclus du périmètre.

• Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

2.6.2. « Nombre de propositions de raccordement émises »

• Définition

Cet indicateur suit le nombre de propositions de raccordement émises.

L'indicateur est calculé par catégorie d'utilisateurs :

- consommateur individuel BT $\leq$ 36 kVA ;
- consommateur individuel BT $>$ 36 kVA ;
- consommateur collectif en BT ;
- consommateur en HTA ;
- producteur BT $\leq$ 36 kVA ;
- producteur $>$ 36 kVA.

• Résultats

Indicateur	Segmentation	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Nombre de propositions de raccordement émises	Consommateur individuel BT $\leq$ 36 kVA	48 949	54 002	57 014	61 346
	Consommateur individuel BT $>$ 36 kVA	2 737	3 016	3 374	3 402
	Consommateur collectif BT	8 101	8 581	9 880	10 334
	Consommateur HTA	426	504	597	533
	Producteur BT $\leq$ 36 kVA	33 000	41 020	25 444	11 732
	Producteur BT $>$ 36 kVA et HTA	1 985	2 879	168	405

• Périmètre

Seuls les raccordements dont la maîtrise d'ouvrage est entièrement assurée par ERDF sont concernés par cet indicateur.

La mesure est réalisée sur les affaires de raccordement pour lesquelles la PDR a été émise dans le trimestre.

• Fréquence de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

2.6.3. « Délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement »

• Définition

Cet indicateur suit le délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement (PDR) avec un détail par catégorie de raccordement.

Les catégories de raccordements sont les suivantes ;

- raccordement des consommateurs individuels BT $\leq$ 36 kVA ;
- raccordement des consommateurs individuels BT $>$ 36 kVA ;
- raccordement des consommateurs collectif BT ;
- raccordement des consommateurs HTA ;

- raccordement des producteurs BT $\leq$ 36 kVA ;
- raccordement des producteurs BT $>$ 36 kVA et HTA.

Le délai d'envoi de la PDR correspond au nombre de jours ouvrés entre la date de qualification de la demande de raccordement (dossier complet) et la date d'émission de la PDR.

Pour une catégorie de raccordements considérée, le délai moyen correspond au rapport entre :

Somme des délais d'envoi des PDR pour toutes les affaires dont la PDR a été émise dans le trimestre

Nombre total d'affaires dont la PDR a été émise dans le trimestre

• Périmètre

Seuls les raccordements dont la maîtrise d'ouvrage est entièrement assurée par ERDF sont concernés par cet indicateur.

La mesure est réalisée sur les affaires de raccordement pour lesquelles la PDR a été émise dans le trimestre.

• Résultats

Indicateur	Segmentation	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Délai moyen d'envoi de la PDR (en jours ouvrés)	Consommateur individuel BT $\leq$ 36 kVA	9,5	8,7	8,3	7,3
	Consommateur individuel BT $>$ 36 kVA	31,9	26,6	26,9	27,1
	Consommateur collectif BT	37,0	33,0	34,0	36,6
	Consommateur HTA	25,5	22,5	23,2	24,2
	Producteur BT $\leq$ 36 kVA	19,6	26,0	24,4	17,7
	Producteur BT $>$ 36 kVA et HTA	83,5	83	74	55

2.6.4. « Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement »

• Définition

Cet indicateur suit le taux d'affaires dont la date de réalisation des travaux respecte la date convenue avec le demandeur de raccordement pour la mise en exploitation du raccordement, avec un détail par catégorie de raccordement.

Les catégories de raccordements sont les suivantes :

- raccordement des consommateurs individuels BT $\leq$ 36 kVA ;
- raccordement des consommateurs individuels BT $>$ 36 kVA ;
- raccordement des consommateurs collectif BT ;
- raccordement des consommateurs HTA ;
- raccordement des producteurs BT $\leq$ 36 kVA ;
- raccordement des producteurs BT $>$ 36 kVA et HTA.

• Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

L'indicateur correspond au rapport suivant :

Nombre d'affaires respectant la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement sur le trimestre

Nombre total de raccordements mis en exploitation sur le trimestre

• Périmètre

Seuls les raccordements dont la maîtrise d'ouvrage est entièrement assurée par ERDF sont concernés par cet indicateur.

La mesure est réalisée sur les affaires de raccordement pour lesquelles la mise en exploitation a été réalisée dans le trimestre.

• Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

• **Résultats**

Indicateur	Segmentation	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	88,5 %	90,2 %	90,4 %	93,9 %
	Consommateur individuel BT > 36 kVA	85,8 %	86,4 %	87,4 %	88,2 %
	Consommateur collectif BT	85,2 %	85,6 %	88,6 %	89,6 %
	Consommateur HTA	83,6 %	86,2 %	85,5 %	88,2 %
	Producteur BT ≤ 36 kVA	80,3 %	84,3 %	91,0 %	92,8 %
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	55,2 %	58,1 %	71,7 %	73,9 %

2.6.5. « Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement BT ≤ 36 kVA sans extension »

• **Définition**

Cet indicateur suit le délai moyen entre la date de réception de l'accord du demandeur (PDR signée + paiement de l'acompte demandé) et la date réelle de mise en exploitation du raccordement.

Il correspond au rapport suivant :

Somme des délais de réalisation des travaux de raccordement pour toutes les affaires dont la mise en exploitation est intervenue dans le trimestre

Nombre total d'affaires dont la mise en exploitation est intervenue dans le trimestre

• **Résultats**

Indicateur	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA sans extension (en jours ouvrés)	39,5	39,6	39,9	36,8
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement producteur BT ≤ 36 kVA sans extension (en jours ouvrés)	38,9	33,8	33,3	30,6
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement des consommateurs individuels BT > 36 kVA sans extension (en jours ouvrés)	–	–	79,8	78,0

Le résultat est présenté en distinguant les raccordements des consommateurs BT ≤ 36 kVA, les raccordements des producteurs BT ≤ 36 kVA et les raccordements des consommateurs BT > 36 kVA (à compter du 1^{er} trimestre 2011 seulement pour ce dernier).

• **Périmètre**

Les raccordements considérés sont ceux dont la maîtrise d'ouvrage est entièrement assurée par ERDF pour tous les raccordements BT ≤ 36 kVA sans extension de réseau.

La mesure est réalisée sur les affaires de raccordement pour lesquelles la mise en exploitation a été réalisée dans le trimestre.

• **Fréquence de calcul et de transmission à la CRE**

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

2.6.6. « Délai de réalisation des travaux de raccordement pour les catégories de raccordement autres que BT $\leq$ 36 kVA sans extension »

• Définition

Cet indicateur suit les taux de réalisation des travaux de raccordement par tranche de délai de réalisation pour les raccordements autres que les raccordements BT $\leq$ 36 kVA sans extension.

Le délai de réalisation des travaux représente le nombre de jours ouvrés entre la date de réception de l'accord du demandeur (PDR signée + paiement de l'acompte demandé) et la date réelle de mise en exploitation du raccordement.

Le taux de réalisation des travaux de raccordement pour une tranche de délai considérée correspond au rapport entre :

Nombre d'affaires dont le délai de réalisation des travaux est compris dans la tranche de délai considérée et dont la mise en exploitation est intervenue dans le courant du trimestre considéré

Nombre total d'affaires dont la mise en exploitation est intervenue dans le courant du trimestre considéré

Les résultats sont présentés par tranches de délai, en distinguant les catégories de raccordements suivants :

- raccordement des consommateurs BT $\leq$ 36 kVA avec extension ;
- raccordement des consommateurs BT $>$ 36 kVA avec extension ⁽²⁸⁾ ;
- raccordement des consommateurs HTA ;
- raccordement des producteurs BT $>$ 36 kVA et HTA.

Les tranches de délai de réalisation sont les suivantes :

- inférieur à 2 mois ;
- de 2 mois à 3 mois ;
- de 3 mois à 4 mois ;
- plus de 4 mois.

• Périmètre

Les raccordements considérés sont ceux dont la maîtrise d'ouvrage est entièrement assurée par ERDF.

La mesure est réalisée sur les affaires de raccordement pour lesquelles la mise en exploitation a été réalisée dans le trimestre.

• Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

(28) Jusqu'au 4^e trimestre 2010, cet indicateur incluait les raccordements des consommateurs BT $>$ 36 kVA sans extension.

• **Résultats**

Indicateur	Segment	Tranche de délai	T3 2010	T4 2010	T1 2011	T2 2011
Délai de réalisation des travaux de raccordement autre que BT ≤ 36 kVA sans extension	Consommateur BT ≤ 36 kVA avec extension	< 2 mois	18,3 %	14,5 %	9,5 %	11,0 %
		de 2 à 3 mois	19,3 %	18,4 %	13,5 %	14,7 %
		de 3 à 4 mois	21,5 %	21,2 %	19,6 %	19,9 %
		plus de 4 mois	40,8 %	45,9 %	57,4 %	54,4 %
	Consommateur BT > 36 kVA avec extension	< 2 mois	32,9 %	28,8 %	14,3 %	14,6 %
		de 2 à 3 mois	23,5 %	22,6 %	15,6 %	17,1 %
		de 3 à 4 mois	18,4 %	18,2 %	15,9 %	15,7 %
		plus de 4 mois	25,3 %	30,4 %	54,1 %	52,6 %
	Consommateur HTA	< 2 mois	14,1 %	11,9 %	9,6 %	8,0 %
		de 2 à 3 mois	18,1 %	16,1 %	16,6 %	13,0 %
		de 3 à 4 mois	20,4 %	20,6 %	13,1 %	15,9 %
		plus de 4 mois	47,4 %	51,4 %	60,8 %	63,1 %
	Producteur BT ≤ 36 kVA avec extension	< 2 mois	NS	5,9 %	2,6 %	7,9 %
		de 2 à 3 mois	NS	5,9 %	2,6 %	3,4 %
		de 3 à 4 mois	NS	23,5 %	11,8 %	2,2 %
		plus de 4 mois	NS	64,7 %	82,9 %	86,5 %
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	< 2 mois	32,2 %	23,8 %	15,8 %	14,6 %
		de 2 à 3 mois	13,1 %	22,5 %	16,4 %	13,8 %
		de 3 à 4 mois	12,7 %	4,5 %	7,6 %	12,5 %
		plus de 4 mois	41,9 %	49,2 %	60,2 %	59,1 %

3. GLOSSAIRE ET SIGLES

3.1. Glossaire

En **noir** les définitions communes à l'électricité et au gaz.

En **bleu** les définitions spécifiques au gaz.

En **rouge** les définitions spécifiques à l'électricité.

Accès des tiers au réseau : droit reconnu à chaque utilisateur (client éligible, distributeur, producteurs) d'utilisation d'un réseau de transport ou de distribution contre le paiement d'un droit d'accès.

Basse tension (BT) : tension inférieure ou égale à 1 kV.

Branchement : dans le cas d'un site ou bâtiment individuel (site industriel ou commercial, pavillon...), ouvrage ou canalisation qui relie la canalisation de distribution ou de transport au poste de livraison ou, en l'absence de poste de livraison, au compteur ; dans le cas d'un bâtiment collectif raccordé au réseau de distribution, canalisation qui relie la conduite montante au compteur.

Branchement : ouvrages BT situés à l'amont des bornes de sortie du disjoncteur ou, à défaut, de tout appareil de coupure équipant le point de connexion d'un utilisateur au réseau public et à l'aval du point du réseau BT électriquement le plus proche permettant techniquement de desservir d'autres utilisateurs, matérialisé par un accessoire de dérivation. Lorsque le raccordement dessert plusieurs utilisateurs à l'intérieur d'une construction, le branchement est constitué des ouvrages BT situés à l'amont des bornes de sortie des disjoncteurs ou, à défaut, des appareils de coupure équipant les points de connexions de ces utilisateurs au réseau public et à l'aval du point du réseau BT électriquement le plus proche permettant techniquement de desservir d'autres utilisateurs, matérialisé par un accessoire de dérivation.

Capacité ferme : capacité dont l'utilisation est garantie contractuellement par le GRT dans des conditions normales d'exploitation, notamment hors travaux et hors cas de force majeure.

Capacité journalière : quantité maximale d'énergie, exprimée en MWh par jour, que le GRT s'engage à acheminer / livrer / enlever chaque jour sur son réseau / en un point de son réseau.

Catalogue des prestations : liste publiée par le GRD, sur son site internet, des prestations proposées aux fournisseurs et aux consommateurs finals. Le catalogue indique le tarif applicable, le délai standard de réalisation et les conditions de facturation. Les demandes de prestations émises par les fournisseurs ou par les consommateurs finals sont transmises au GRD.

Comptage : mesure de la quantité d'électricité ou de gaz permettant de déterminer l'énergie produite ou consommée.

Compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) : compte fiduciaire extra-comptable où seront placés tout ou partie des trop-perçus et, le cas échéant, tout ou partie des manques à gagner d'un gestionnaire de réseaux publics. Selon que le solde de ce compte est positif ou négatif, son apurement s'effectue par des diminutions ou des augmentations des charges à recouvrer par les tarifs d'utilisation des réseaux publics au cours des années suivantes.

Compteur : appareil de mesure de la quantité de gaz ou d'énergie électrique soutirée du réseau par un consommateur final ou injectée sur le réseau par un producteur d'électricité

Conformité :

- **Comptage conforme :** un comptage est considéré comme conforme sur un mois donné s'il n'y a pas plus de 5 jours du mois pour lesquels

l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire de l'énergie du jour J (transmise en J+1) et la mesure définitive (transmise le 20 du mois suivant) est strictement supérieur à 1 %.

- **Jour non conforme:** un jour est considéré non conforme si l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire (transmise au GRD le jour J+1) et la mesure définitive (transmise au GRD le 20 du mois M+1) de la quantité de gaz livrée à l'ensemble des PITS non télérelevés de la zone d'équilibrage est strictement supérieur à 3 %.

Consommateur final ou client final: personne, physique ou morale, achetant du gaz naturel ou de l'énergie électrique auprès d'un fournisseur pour son utilisation propre.

Contrat d'acheminement transport (contrat de transport) / contrat d'acheminement distribution (contrat de distribution): contrat conclu entre un gestionnaire de réseau de transport ou de distribution et un expéditeur transport ou distribution, pour acheminer des quantités d'énergie entre un ou plusieurs points d'entrée et un ou plusieurs points de livraison.

Contrat d'acheminement distribution (CAD): contrat qui détermine les conditions d'acheminement de gaz sur le réseau de distribution en application de la loi 2003-08 du 3 janvier 2003 relative au marché du gaz. Le CAD se compose de conditions générales, de conditions particulières et d'annexes.

Contrat de conditions de livraison: contrat conclu entre un gestionnaire de réseau de distribution d'une part et un consommateur final ou un autre gestionnaire de réseau de distribution d'autre part, relatif:

- aux conditions de livraison du gaz naturel (pression, débit...);
- aux caractéristiques et régimes de propriété des équipements de livraison (location du poste de livraison...); et
- aux conditions de détermination des quantités d'énergie livrées.

Contrat de fourniture: contrat de vente d'électricité ou de gaz naturel d'un fournisseur à un consommateur final ou à un négociant.

Contrat GRD-F: contrat signé entre un GRD et un fournisseur qui définit les obligations et les responsabilités du GRD, du fournisseur et du client final s'agissant de l'accès au réseau de distribution et de son utilisation. Chaque fournisseur doit avoir signé un contrat GRD-F pour pouvoir proposer un contrat unique à ses clients.

Contrat unique: contrat passé entre un consommateur final et un fournisseur qui couvre à la fois l'acheminement et la fourniture d'électricité ou de gaz. Pour passer ce type de contrat, le fournisseur doit avoir signé un contrat GRD-F avec le GRD.

Contrat de raccordement: contrat conclu entre le GRT ou le GRD et un consommateur final à un point de livraison ou de connexion donné.

Délai standard de publication: délai de mise à disposition des données de relevé cyclique dans des conditions normales, exprimé en jours ouvrés.

Délai standard de réalisation: délai indicatif pour la réalisation par le GRD des prestations contenues dans le catalogue des prestations.

Dispositif (local) de mesurage: ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés en un point quelconque du réseau de transport, en un point de livraison ou en un point de comptage et d'estimation – y compris le Compteur – du réseau de transport ou du réseau de distribution, utilisés par le GRT et le GRD pour déterminer les quantités enlevées en un point d'entrée ou les quantités livrées en un point de livraison.

Dispositif de comptage: un dispositif de comptage est constitué de l'ensemble des compteurs d'énergie électrique active et/ou réactive au

point de comptage considéré, des armoires, coffrets ou panneaux afférents, ainsi que, le cas échéant, des équipements complémentaires suivants qui lui sont dédiés : réducteurs de mesure BT, récepteurs de signaux tarifaires, dispositifs de synchronisation, appareils de mise en forme tarifaire des données de comptage, interfaces de communication pour la relève des compteurs, dispositifs de commande pour la limitation de la puissance appelée, boîtes d'essais.

ECT (Espace Client Transport) : site internet sécurisé mis à disposition des expéditeurs par GRTgaz.

Entreprise locale de distribution (ELD) : entreprise locale de distribution (distributeur non nationalisé) qui assure la distribution et/ou la fourniture d'électricité ou de gaz sur un territoire déterminé.

Expéditeur transport et expéditeur distribution : signataire d'un contrat d'acheminement transport ou distribution avec un gestionnaire de réseau transport ou distribution. Un expéditeur transport ou distribution peut être un consommateur final éligible, un fournisseur ou leur mandataire.

Extension de réseau : ouvrages électriques, nouvellement créés ou créés en remplacement d'ouvrages existants dans le domaine de tension de raccordement et nouvellement créés dans le domaine de tension supérieur qui, à leur création, concourent à l'alimentation des installations du demandeur ou à l'évacuation de l'électricité produite par celles-ci, énumérés à l'article 2 du décret n° 2007-1280 du 28 août 2007 relatif à la consistance des ouvrages de branchement et d'extension des raccordements aux réseaux publics d'électricité.

Fournisseur : personne morale, titulaire d'une autorisation, en gaz, ou s'étant déclarée auprès des pouvoirs publics, en électricité, qui alimente au moins un consommateur final en électricité ou en gaz, soit à partir d'une énergie qu'il a pro-

duite lui-même, soit à partir d'une énergie qu'il a achetée.

Fournisseur alternatif : sont considérés comme alternatifs les fournisseurs qui ne sont pas des fournisseurs historiques.

Fournisseur historique : les fournisseurs historiques sont EDF, les Entreprises locales de distribution (ELD) ainsi que leurs filiales pour l'électricité ; GDF Suez, Tegaz, les Entreprises locales de distribution (ELD) ainsi que leurs filiales pour le gaz. Un fournisseur historique n'est pas considéré comme un fournisseur alternatif en dehors de sa zone de desserte historique.

Gaz à effet de serre (GES) : composants gazeux, dont le méthane (principal composant du gaz naturel) fait partie, qui contribuent par leurs propriétés physiques à l'effet de serre. L'augmentation de leur concentration dans l'atmosphère terrestre est un facteur à l'origine du réchauffement climatique.

Gestionnaire de réseau de transport (GRT) ou de distribution (GRD) : personne responsable de la conception, de la construction, de l'exploitation, de l'entretien et du développement d'un réseau public de transport ou de distribution, assurant l'exécution des contrats relatifs à l'accès des tiers à ces réseaux.

Index : valeur relevée sur le dispositif local de mesurage ou le dispositif de comptage.

Journée gazière : période de 23, 24 ou 25 heures consécutives, commençant à 6 heures un jour donné et finissant à 6 heures le jour suivant.

Liaison : couple orienté de zones d'équilibrage, auquel sont associés des éléments du prix, et sur lequel est définie une capacité journalière de liaison.

Mégawattheure (MWh) : unité dans laquelle sont exprimées les quantités d'énergie, définie par la norme ISO 6976.

Mise en service : opération consistant à rendre durablement possible un débit permanent de gaz dans une installation. Deux cas sont possibles :

- **Mise en service sur un nouveau site :** le client arrive sur un site nouvellement construit, auquel cas une pose du compteur puis une mise en service de l'installation doivent être opérées. Par exemple, un mécanicien s'installe dans un garage nouvellement construit.
- **Mise en service sur un site existant :** le client arrive sur un site suite au départ d'un autre client, auquel cas la pose du compteur a déjà été effectuée. La mise en service doit être ensuite opérée afin que le client nouvellement arrivé puisse être alimenté en énergie.

Mise en service sur installation existante : rattachement contractuel d'un point de connexion au périmètre du fournisseur (et/ou du responsable d'équilibre) et, le cas échéant, déplacement sur site pour rétablir l'alimentation et relever les index.

Mise hors service : opération consistant à rendre durablement impossible un débit permanent de gaz dans une installation.

Moyenne tension (HTA) : tension supérieure à 1 kV et inférieure ou égale à 50 kV.

Nomination : quantité d'énergie, exprimée en kWh (PCS 25 °C) notifiée par l'expéditeur au GRT chaque jour que l'expéditeur demande au GRT d'enlever, d'acheminer ou de livrer. Par extension, le verbe « Nominer » définit le fait de notifier au GRT une nomination.

OMEGA (Ouverture du marché de l'énergie et gestion de l'acheminement) : système d'information de GrDF de gestion des données d'acheminement et des processus clients associés, assurant via un site internet sécurisé la communication entre le GRD et les fournisseurs.

Option tarifaire : le tarif d'acheminement comprend quatre options principales : (i) trois options

sans souscription dites « T1 », « T2 » et « T3 », de type binôme, comprenant chacune un abonnement annuel et un terme proportionnel aux quantités livrées et (ii) une option à souscription dite « T4 » de type trinôme, comprenant un abonnement annuel, un terme proportionnel à la capacité journalière souscrite et un terme proportionnel aux quantités livrées. Il existe également une option « TP » à souscription dite « Tarif de Proximité », comprenant un abonnement annuel, un terme proportionnel à la capacité journalière souscrite et un terme proportionnel à la distance à vol d'oiseau au réseau de transport le plus proche. Enfin, une option « TF » dite « Tarif Forfaitaire » existe pour certaines situations exceptionnelles (PCE non équipés de compteur individuel). L'option tarifaire est choisie par le fournisseur.

Ouvrages de raccordement : canalisations et installations assurant le raccordement d'un consommateur final ou d'un réseau de distribution à un réseau de transport ou de distribution de gaz. Ces ouvrages de raccordement sont constitués d'un ou de plusieurs des éléments suivants : branchement, poste de livraison, extension de réseau de distribution.

Ouvrages de raccordement : tout élément de réseau électrique concourant à la connexion d'une installation privée d'un utilisateur au réseau public de transport ou de distribution l'électricité.

Point de connexion : le ou les point(s) de connexion d'un utilisateur au réseau public coïncide(nt) avec la limite de propriété entre les ouvrages électriques de l'utilisateur et les ouvrages électriques du réseau public de transport ou de distribution d'électricité.

Point d'entrée : point d'un réseau de transport ou de distribution où un expéditeur transport ou distribution met du gaz à disposition d'un gestionnaire de réseau de transport ou distribution en exécution d'un contrat acheminement transport ou distribution signé avec lui.

Point d'interconnexion des réseaux (PIR) : point physique ou notionnel d'interconnexion des réseaux de transport principaux de deux GRT.

Point d'interface transport distribution (PITD) : point où le gaz acheminé par un gestionnaire de réseau de transport est pris en charge par le gestionnaire d'un réseau de distribution. Il correspond à un poste de livraison entre le réseau de transport et le réseau de distribution.

Point d'interface transport stockage (PITS) : point physique ou notionnel d'interconnexion entre un réseau de transport et un groupement de stockage.

Point d'interface transport terminal méthancier (PITTM) : point physique ou notionnel d'interconnexion entre un réseau de transport et un ou plusieurs terminaux méthanciers.

Point de comptage et d'estimation (PCE) : point d'un réseau de transport ou de distribution où une quantité d'énergie est déterminée à partir de compteurs ou d'estimations. Il correspond à un point physique d'un poste de livraison auquel est associée une quantité acheminée et où est placé, sauf exception, le dispositif local de mesurage.

Point de livraison : point d'un réseau de transport ou de distribution où un gestionnaire de réseau de transport ou de distribution met du gaz à la disposition d'un expéditeur, d'un consommateur final ou d'un autre gestionnaire de réseau. En distribution, il correspond généralement à un PCE ; il peut cependant être composé de plusieurs PCE à la condition que ceux-ci soient en aval d'un même branchement individuel, appartiennent à un même poste de livraison et que le gaz livré soit destiné à servir, après transformation, à la satisfaction des besoins du même utilisateur final sur un même site. Physiquement, la livraison se fait à la bride aval d'un poste de livraison ou, en l'absence de poste de livraison, à la bride aval d'un compteur.

Point de sortie : point du réseau de transport de gaz naturel servant d'interface entre un réseau de transport principal et un réseau de transport régional.

Poste de livraison : installation située à l'aval d'un réseau de transport ou de distribution, assurant une ou plusieurs des fonctions suivantes : détente, régulation de pression et comptage. Un poste de livraison permet de livrer du gaz à un réseau de distribution ou à un consommateur final. Il peut dans certains cas se composer du seul compteur.

Pression : suivant la nature du réseau, trois niveaux de pression sont généralement utilisés dans l'industrie du gaz :

- pour les grands transports internationaux, les pressions sont comprises entre 60 et 100 bar ;
- pour les réseaux français de transport principal et régional, de 40 à 80 bar ;
- pour les réseaux de distribution, on distingue la moyenne pression (de 400 mbar à 4 bar) et la basse pression, alimentant directement les consommateurs domestiques, (inférieure ou égale à 50 mbar).

Profil : courbe de répartition, journalière en gaz et demi-horaire en l'électricité, réputée de la consommation annuelle d'un client final. Le profil est attribué par le GRD. En gaz, les profils sont utilisés notamment entre deux relevés pour estimer les quantités journalières d'un point de comptage et d'estimation. En gaz, la liste des profils est publiée sur le site du GTG2007.

Profilage : désigne la méthode utilisée par les GRD pour estimer les consommations ou les productions, au pas demi-horaire en électricité et journalier en gaz, des sites qui ne sont équipés que de compteurs à index. Cette méthode est basée sur la détermination, pour des catégories de clients, de la forme réputée de leur consommation (les profils).

Proposition technique et financière de raccordement (PTF) : présente les résultats de l'étude de raccordement et la solution technique envisagée pour répondre à la demande de raccordement. Elle expose également le délai de mise à disposition du raccordement ainsi que le montant de la contribution dont le demandeur sera redevable.

Quantités d'énergie : contenu énergétique d'une quantité de gaz ou l'électricité, exprimé en MWh ou en kWh. En gaz, il est calculé selon le pouvoir calorifique supérieur (PCS) du gaz.

Quantités estimées : quantités d'énergie établies au moyen du système de profilage, conformément à la procédure GTG2007 « Règles d'allocation des quantités aux interfaces transport / distribution ».

Quantités livrées : quantités d'énergie correspondant à la somme des quantités déterminées lors des relevés des points de comptage et d'estimation et des éventuelles quantités corrigées. Par exception, dans le cas des points de comptage et d'estimation soumis à l'option tarifaire TF, la quantité livrée est déterminée forfaitairement.

Quantités mesurées : quantités d'énergie provenant des relevés réalisés au moyen du dispositif local de mesurage, selon les fréquences de relève et calculées au moyen du système de mesurage.

Raccordement : action qui permet de relier physiquement un utilisateur au réseau.

Relève :

- télérelève dite « J/J » : la mesure d'énergie livrée est quotidienne et l'index contenant cette mesure est relevé par le GRD tous les jours ;
- télérelève dite « J/M » : la mesure d'énergie livrée est quotidienne et l'index contenant ces mesures est relevé mensuellement par le GRD en fin de mois pour tous les jours du mois ;
- relève dite « M/M » : la mesure d'énergie livrée est mensuelle et l'index contenant cette mesure est relevé mensuellement par le GRD ;
- relève dite « 6M/6M » : la mesure d'énergie livrée est semestrielle et l'index contenant cette mesure est relevé semestriellement par le GRD.

Relève :

- télérelève à courbe de mesure : la quantité d'énergie consommée ou produite est enregistrée toutes les 10 minutes et télérelevée mensuellement par le GRD ;
- relève mensuelle sur index : la quantité d'énergie consommée ou produite est relevée tous les mois par le GRD ;
- relève semestriellement sur index : la quantité d'énergie consommée ou produite est relevée tous les 6 mois par le GRD.

Réseau de transport principal, régional et de distribution de gaz :

- le réseau de transport principal est un ensemble de canalisations à haute pression et de grand diamètre, qui relie entre eux les points d'interconnexion avec les réseaux voisins, les stockages souterrains et les terminaux méthaniers, et auquel sont raccordés les réseaux de transport régionaux, les réseaux de distribution et les plus importants consommateurs industriels ;
- le réseau de transport régional est une partie du réseau de transport qui assure l'acheminement du gaz naturel vers les réseaux de distribution et vers les consommateurs finals de consommation importante, raccordés à celle-ci ;
- le réseau de distribution est un ensemble de canalisations à moyenne et basse pression, qui assure l'acheminement du gaz vers les consommateurs finals et éventuellement vers d'autres réseaux de distribution. Il est constitué principalement de canalisations de distribution, de branchements, de conduites montantes, d'organes de détente et de comptage, de robinets et d'accessoires.

Réseau de transport et de distribution d'électricité :

réseau conçu pour le transit de l'énergie électrique entre les lieux de production et les lieux de consommation. Il est composé de lignes électriques qui assurent les liaisons à des niveaux de tension donnés et de postes composés de transformateurs de tension, d'organes de connexion et de coupure, d'appareils de mesures, de contrôle-commande et de moyens de compensation de l'énergie réactive. On distingue trois hiérarchies de réseaux :

- le réseau de grand transport et d'interconnexion qui achemine, en 400 kV ou 225 kV de grandes quantités d'énergie sur de longues distances avec un faible niveau de perte ;
- les réseaux régionaux de répartition qui répartissent l'énergie au niveau des régions qui alimentent les réseaux de distribution publique ainsi que les gros clients industriels en 225 kV, 90 kV et 63 kV ;
- les réseaux de distribution à 20 kV et 400 V, qui desservent les consommateurs finals en moyenne tension (PME et PMI) ou en basse tension (clientèle domestique, tertiaire, petite industrie).

Résiliation : sortie contractuelle d'un point de connexion du périmètre du fournisseur (et/ou du responsable d'équilibre) et, le cas échéant, déplacement sur site pour suspendre l'alimentation et relever les index.

Responsable d'équilibre (RE) : personne morale ayant signé avec RTE un Accord de Participation pour la qualité de responsable d'équilibre, en application duquel les signataires s'obligent l'un envers l'autre à compenser financièrement les écarts constatés a posteriori, dans le périmètre d'équilibre, entre l'électricité injectée et l'électricité consommée. Les écarts négatifs doivent être compensés financièrement par le RE à RTE, et les écarts positifs doivent être compensés financièrement par RTE au RE.

SGE (Système de Gestion des Échanges) : interface unique mise en place par ERDF et accessible à tous les fournisseurs ayant signé un contrat GRD-F avec ERDF qui permet de centraliser et automatiser les relations entre ERDF et les fournisseurs.

SIAG (Système d'Information d'Accès au Gaz) : système d'information de GrDF de gestion des raccordements et des processus clients associés.

Station de compression : installation industrielle visant à comprimer le gaz pour effectuer son transport par canalisation.

Stockage de gaz : ensemble des installations permettant de constituer une réserve de gaz,

sous forme gazeuse (stockage souterrain) ou sous forme de gaz naturel liquéfié (GNL) (stockage en réservoirs de surface).

Stockage souterrain : formations géologiques (nappes aquifères ou dômes de sel) utilisées pour le stockage des hydrocarbures gazeux.

Système de profilage : combinaison pour un point de comptage et d'estimation de son profil corrigé des conditions climatiques et de sa consommation annuelle prévisible, permettant d'allouer une consommation journalière au dit point de comptage et d'estimation afin de répartir les quantités amenées au PITD par le GRT pour le compte des expéditeurs.

Tarifs d'utilisation des réseaux de transport et de distribution d'électricité (TURPE) : ces tarifs sont fixés par la CRE et s'appliquent à l'identique à tous les clients. Ce poste de la facture n'est donc pas négociable avec le fournisseur, et son montant doit figurer sur les factures. Même si le fournisseur peut présenter ses formules de prix de façon intégrée (part « fourniture » + part « accès au réseau »), le coût de l'utilisation du réseau est facturé au fournisseur par le gestionnaire de réseau auquel est raccordé le consommateur.

Terminal méthanier : installation qui assure la réception et le stockage du gaz naturel liquéfié (GNL) ainsi que son expédition vers le réseau de transport principal, après re-gaéification du GNL.

Tétra : site internet sécurisé mis à disposition des expéditeurs par TIGF.

Zone d'équilibrage transport (ZET) : zone géographique du réseau de transport principal sur laquelle l'expéditeur doit assurer l'équilibrage journalier de son bilan d'entrée et de sortie de gaz.

Zone de sortie : regroupement géographique de points de livraison appartenant à la même zone d'équilibrage, et caractérisé par le même tarif de sortie.

3.2. Sigles

AGNRC :	Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseil
ATRD :	Accès des tiers aux réseaux de distribution
ATRT :	Accès des tiers aux réseaux de transport
CAD :	Contrat d'acheminement distribution
CAT :	Contrat d'acheminement transport
CRE :	Commission de régulation de l'énergie
CRCP :	Compte de régularisation des charges et des produits
ECT :	Espace Client Transport
ELD :	Entrepri se locale de distribution
ERDF :	Électricité Réseau Distribution France
GES :	Gaz à effet de serre
GRD :	Gestionnaire de réseau de distribution
GrDF :	Gaz Réseau Distribution France
GRT :	Gestionnaire de réseau de transport
GTC :	Groupe de Travail Consommateurs
GTG :	Groupe de Travail Gaz
GWh :	Gigawattheure
kV :	kilovolt
kWh :	kilowattheure
MWh :	mégawattheure
OMEGA :	Ouverture du marché de l'énergie et gestion de l'acheminement
PCE :	Point de comptage et d'estimation
PIR :	Point d'interconnexion des réseaux
PITD :	Point d'interface transport distribution
PITTM :	Point d'interface transport terminal méthanier
PITS :	Point d'interface transport stockage
PTF :	Proposition technique et financière de raccordement
RTE :	Réseau de Transport d'Électricité
SGE :	Système de gestion des échanges
SIAG :	Système d'information d'accès au gaz
TURPE :	Tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité
TURPE 3 :	3 ^e Tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité entrés en vigueur le 1 ^{er} août 2009
TWh :	térawattheure
ZET :	Zone d'équilibrage transport

4. INDEX DES FIGURES

Figure 1 :	Taux de disponibilité du portail fournisseurs OMEGA de GrDF.....	10
Figure 2 :	Taux de disponibilité du portail fournisseurs de Régaz et GEG.....	11
Figure 3 :	Taux de disponibilité du portail fournisseurs de Réseau GDS.....	12
Figure 4 :	Taux de publication par le portail OMEGA de GrDF des relèves J/J-J/M, M/M et 6M/6M.....	13
Figure 5 :	Taux de publication des relèves J/J pour Réseau GDS (télérelevés journaliers).....	14
Figure 6 :	Délai de publication par Régaz des relèves J/J-J/M et M/M aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles aux GRT.....	15
Figure 7 :	Taux de relevés 6M/6M sur index réels de GrDF.....	16
Figure 8 :	Taux de relevés 6M/6M (resp. 4M/4M) sur index réels de Réseau GDS (resp. Régaz).....	17
Figure 9 :	Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index réel pour GrDF.....	18
Figure 10 :	Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs pour GrDF.....	19
Figure 11 :	Taux de traitement des rejets du mois M en M+1 par GrDF.....	20
Figure 12 :	Nombre de PDR émises et taux de PDR envoyées hors délais pour les producteurs BT ≤ 36 kVA.....	27
Figure 13 :	Nombre de PTF émises et taux de PTF hors délais pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA.....	28
Figure 14 :	Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement pour les producteurs BT ≤ 36 kVA sans extension.....	29

Figure 15 : Part des raccordements réalisés dans un délai supérieur à 4 mois pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA.....	30
Figure 16 : Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA.....	31
Figure 17 : Nombre de PTF/PDR émises par catégorie d'utilisateur.....	32
Figure 18 : Taux de PTF/PDR envoyées hors délais par catégorie d'utilisateurs.....	33
Figure 19 : Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement de consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA sans extension.....	34
Figure 20 : Part des raccordements réalisés avec plus de 4 mois de délai par catégorie d'utilisateurs.....	34
Figure 21 : Nombre de réclamations sur rendez-vous planifié non respecté par ERDF et GrDF ayant donné lieu au versement d'une compensation financière.....	39
Figure 22 : Nombre total de réclamations reçues par ERDF et GrDF.....	41
Figure 23 : Répartition des réclamations fournisseurs par motif pour GrDF.....	41
Figure 24 : Répartition des réclamations fournisseurs par motif pour ERDF.....	42
Figure 25 : Taux de réponse aux réclamations dans les délais pour ERDF et GrDF.....	43
Figure 26 : Taux d'accessibilité du centre d'appel « accueil raccordement » pour ERDF et GrDF.....	44
Figure 27 : Taux d'accessibilité des centres d'appels « accueil raccordement » des ELD de gaz naturel.....	44
Figure 28 : Nombre de rendez-vous planifiés et non respectés par GrDF.....	49
Figure 29 : Taux de réponse de GrDF aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires.....	50
Figure 30 : Taux de réponse de GrDF aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires.....	51
Figure 31 : Amplitude du compte d'écart distribution (CED) de GrDF.....	53
Figure 32 : Qualité des données de relèves J/J transmises par GrDF aux GRT pour les allocations journalières aux PITD.....	54
Figure 33 : Délai de transmission aux GRT par GrDF des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD.....	55
Figure 34 : Réclamations de clients finals pour Régaz : nombre et taux de réponse dans les 30 jours calendaires.....	58
Figure 35 : Réclamations de fournisseurs pour Régaz : nombre et taux de réponse dans les 15 jours calendaires.....	59
Figure 36 : Qualité des relevés J/J transmis par Régaz à TIGF pour les allocations journalières aux PITD.....	59
Figure 37 : Délai de transmission à TIGF par Régaz des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD.....	60
Figure 38 : Réclamations de clients finals pour Réseau GDS : nombre et taux de réponse dans les 21 jours calendaires.....	61
Figure 39 : Qualité des relevés J/J transmis par Réseau GDS à GRTgaz pour les allocations journalières aux PITD.....	62
Figure 40 : Délai de transmission à GRTgaz par Réseau GDS des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD.....	63
Figure 41 : Réclamations de clients finals pour GEG : nombre et taux de réponse dans les 30 jours calendaires.....	64
Figure 42 : Taux de disponibilité du portail de GRTgaz et TIGF.....	68

Figure 43 : Qualité des mesures des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport de GRTgaz et TIGF.....	70
Figure 44 : Qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD pour GRTgaz et TIGF.....	72
Figure 45 : Nombre de réclamations sur rendez-vous planifié non respecté par ERDF ayant donné lieu au versement d'une compensation financière.....	76
Figure 46 : Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours.....	77
Figure 47 : Nombre de propositions de raccordement non envoyées dans les délais.....	78
Figure 48 : Nombre de réclamations sur proposition de raccordement envoyées hors délais ayant donné lieu à une compensation financière.....	78
Figure 49 : Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre.....	79
Figure 50 : Taux de disponibilité du portail fournisseurs.....	80

5. TABLE DES MATIÈRES

SYNTHÈSE DU RAPPORT	1
CHAPITRE 1 : LES PROCESSUS CONTRIBUANT À ASSURER UNE FACTURATION FIABLE DES CONSOMMATEURS FINALS EN GAZ	18
1. Disponibilité du portail fournisseurs	10
2. Taux de publication des relèves et délais de publication	12
3. Taux de relevés 6M/6M (4M/4M) sur index réels	15
4. Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index réel	17
5. Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs et taux de traitement des rejets du mois sur le mois suivant	19
6. Synthèse	21
CHAPITRE 2 : LE RACCORDEMENT DES ÉNERGIES RENOUVELABLES POUR ERDF	18
1. Contexte	24
2. Analyse de la performance d'ERDF pour les producteurs	25
2.1. Le processus de raccordement	25
2.2. Délai d'envoi des offres de raccordement	26
2.2.1. Producteurs BT ≤ 36 kVA	26
2.2.2. Producteurs BT > 36 kVA et HTA	27
2.3. Délai de réalisation des travaux de raccordement	28
2.3.1. Producteurs BT ≤ 36 kVA	29
2.3.2. Producteurs BT > 36 kVA et HTA	30
3. Analyse de la performance d'ERDF pour les autres segments d'utilisateurs	32
4. Synthèse	35

CHAPITRE 3 : SUIVI DE LA QUALITÉ DE LA RELATION ENTRE LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION ET LES CLIENTS FINALS : COMPARAISON GAZ / ÉLECTRICITÉ

1. Contexte	38
2. Tendances générales et événements remarquables	38
3. Synthèse	45

CHAPITRE 4 : LES INDICATEURS INCITÉS FINANCIÈREMENT

1. Gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel	48
2. Gestionnaires de réseaux de transport de gaz naturel	68
3. ERDF	75

CHAPITRE 5 : ANNEXES

1. Description et résultats détaillés des indicateurs gaz	84
1.1. Qualité de service vis-à-vis des consommateurs finals raccordés aux réseaux de distribution	84
1.1.1. Prestations fournies par les GRD	84
1.1.1.1. « Nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD » et « Montant des indemnités versées à la suite de réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD »	84
1.1.1.2. « Nombre de rendez-vous manqués par le consommateur final » et « Montant des pénalités facturées pour rendez-vous non tenus du fait du consommateur final »	86

1.1.1.3. « Délai de réalisation d'une mise en service », « Taux de mises en service réalisées dans le délai standard » et « Taux de mises en service réalisées dans le délai demandé »	89
1.1.1.4. « Délai de réalisation d'une mise hors service », « Taux de mises hors service réalisées dans le délai standard » et « Taux de mises hors service réalisées dans le délai demandé »	94
1.1.1.5. « Délai de réalisation d'un changement de fournisseur », « Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai standard » et « Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai demandé »	100
1.1.1.6. « Délai de réalisation d'un raccordement » et « Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu »	106

1.1.2. Relation entre les GRD et les clients finals	108
---	-----

1.1.2.1. « Nombre de réclamations de clients finals par nature », « Taux de réponse aux réclamations clients dans les 30 jours calendaires » et « Montant des indemnités liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif »	108
1.1.2.2. « Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals »	115

1.2. Qualité de service vis-à-vis des fournisseurs et des expéditeurs : relation entre les GRD et les fournisseurs	118
1.2.1. « Taux de disponibilité du portail fournisseurs »	118
1.2.2. « Délai de publication des relèves J/J-M et M/M aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT »	121

1.2.3. « Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M », « Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M » et « Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M »	121
1.2.4. « Taux d'écart de périmètre contractuel »	123
1.2.5. « Taux de traitement des rejets du mois le mois suivant »	124
1.2.6. « Nombre de réclamations de fournisseurs par nature », « Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires » et « Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif »	125
1.2.7. « Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 3 mois »	131
1.2.8. « Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires »	132
1.2.9. « Taux de relèves 6M/6M (4M/4M) sur index réel »	133
1.2.10. « Taux de publication des relèves J/J (télérelevés journaliers) »	134
1.2.11. « Qualité des relevés journaliers (J/J-J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD »	135
1.2.12. « Qualité des relevés mensuels (M/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD »	136
1.2.13. « Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) »	136
1.2.14. « Taux d'absence des clients de PCE 6M/6M (4M/4M) au relevé 3 fois et plus »	137
1.2.15. « Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index »	139
1.3. Relation entre les GRT et les expéditeurs	140
1.3.1. « Taux de disponibilité du portail des GRT »	140
1.3.2. « Conformité des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport »	141
1.3.3. « Délai de traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacités sur le réseau principal »	143
1.4. Respect par les GRT de leur programme de maintenance : « Réduction des capacités disponibles », « Respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT », « Respect du programme de maintenance publié en M-2 par le GRT »	144
1.5. Qualité des échanges entre les opérateurs dans le cadre du calcul des allocations des quantités de gaz à l'interface transport / distribution	149
1.5.1. Données transmises par les GRD aux GRT pour le calcul des allocations	149
1.5.1.1. « Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD »	149
1.5.1.2 « Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD »	151
1.5.2. Données transmises par les GRT aux GRD pour le calcul des allocations	153
1.5.2.1 « Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrées aux PITD transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires »	153
1.5.2.2. « Qualité des quantités télérelevées aux PITD »	155
1.5.2.3. « Qualité des quantités estimées aux PITD »	156
1.5.2.4. « Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD »	157

1.6. Impact environnemental de l'activité des opérateurs : « Émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère » et « Émissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé »	157
--	-----

2. Description et résultats détaillés des indicateurs électricité

2.1. Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière	159
2.1.1. « Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par ERDF ayant donné lieu au versement d'une compensation financière à la suite d'une réclamation »	159
2.1.2. « Taux de réponse aux réclamations des utilisateurs de réseau dans un délai de 30 jours »	160
2.1.3. « Taux de propositions de raccordement non envoyées dans les délais »	161
2.1.4. « Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre »	162
2.1.5. « Taux de disponibilité du portail fournisseurs »	163
2.2. Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif aux interventions	164
2.2.1. « Délai de réalisation d'une mise en service sur installation existante »	164
2.2.2. « Délai de réalisation d'une résiliation »	166
2.2.3. « Délais de réalisation d'un changement de fournisseur »	167
2.2.4. « Taux de changements de fournisseur réalisés à la date convenue »	169
2.3. Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif aux relations avec les utilisateurs	169
2.3.1. « Nombre de réclamations par nature et par catégorie d'utilisateurs »	169
2.3.2. « Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par nature »	171

2.4. Indicateur faisant l'objet d'un suivi relatif aux relations avec les fournisseurs : « Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs »	172
2.5. Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif à la relève et à la facturation	173
2.5.1. « Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA »	173
2.5.2. « Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique »	173
2.5.3. « Taux de publication par SGE des relevés et des factures des consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique dans les délais »	174
2.5.4. « Taux d'absence au relevé 3 fois et plus des consommateurs BT ≤ 36kVA »	175
2.6. Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif au raccordement	175
2.6.1. « Taux d'accessibilité des accueils raccordements électricité »	175
2.6.2. « Nombre de propositions de raccordement émises »	176
2.6.3. « Délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement »	176
2.6.4. « Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement »	177
2.6.5. « Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement BT ≤ 36 kVA sans extension »	178
2.6.6. « Délai de réalisation des travaux de raccordement pour les catégories de raccordement autres que BT ≤ 36 kVA sans extension »	179

3. Glossaire et sigles

3.1. Glossaire	181
3.2. Sigles	188

4. Index des figures

5. Table des matières



15, rue Pasquier - 75379 Paris cedex 08 - France
Tél. : 33 (0)1 44 50 41 00 - Fax : 33 (0)1 44 50 41 11
www.cre.fr

ISSN 2109-3989



COMMISSION
DE RÉGULATION
DE L'ÉNERGIE

15, rue Pasquier - 75379 Paris cedex 08 - France
Tél. : 33 (0)1 44 50 41 00 - Fax : 33 (0)1 44 50 41 11
www.cre.fr