

Paris, le 17 novembre 2009

## **La Commission de régulation de l'énergie (CRE) publie son premier rapport sur la qualité de service des opérateurs de réseaux gaziers GrDF, GRTgaz et TIGF**

**Le premier rapport annuel de la CRE sur la qualité de service de GrDF, GRTgaz et TIGF fait apparaître une amélioration de la qualité du service rendu par les opérateurs aux utilisateurs de réseaux et aux consommateurs finals, pour les domaines nécessaires au bon fonctionnement du marché. Si certains objectifs fixés par les règles tarifaires ne sont pas tous atteints et engendrent des pénalités financières pour les opérateurs, d'autres, au contraire, sont dépassés et se traduisent par un bonus.**

Le rapport présente le suivi de la qualité de service de GrDF sur un an, du 1<sup>er</sup> juillet 2008 au 30 juin 2009, et celui de GRTgaz et de TIGF sur 6 mois, du 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 30 juin 2009. Il porte sur les domaines clés de l'activité des opérateurs : le service rendu aux consommateurs finals et aux fournisseurs de gaz naturel, les échanges d'informations entre les opérateurs de réseaux de transport et de distribution ainsi que l'impact environnemental de l'activité des opérateurs. Ce rapport souligne que les trois opérateurs ont déployé, dès la première année, les moyens nécessaires en termes d'outils et de ressources pour suivre les indicateurs définis par les tarifs d'acheminement, qui les incitent à maîtriser leurs coûts et à améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs.

Par exemple, les délais de traitement par GrDF des réclamations de consommateurs finals s'améliorent : régulièrement plus de 95 % des réclamations sont traitées dans les 30 jours, alors que seulement 85,2 % des réclamations étaient traitées dans ce délai précédemment. De même, le taux de disponibilité du portail internet des deux transporteurs, qui mesure le nombre d'heures de disponibilité du portail par mois rapporté au nombre d'heures d'ouverture prévu, atteint très régulièrement les 100 % chaque mois, dépassant ainsi systématiquement l'objectif de base de 98 % de disponibilité par mois fixé par les tarifs.

En revanche, la CRE relève que certains objectifs fixés pour améliorer la qualité de service nécessaire au bon fonctionnement du marché n'ont pas été atteints. Au total, pour les périodes sous revue, GrDF devra s'acquitter de 174 521 € de pénalités, TIGF de 445 000 € de pénalités et GRTgaz percevra un bonus de 280 000 €.

Conformément aux tarifs en vigueur, ces indicateurs de suivi de la qualité de service peuvent être révisés annuellement. La CRE travaillera avec les opérateurs et les acteurs de marché à l'amélioration du dispositif de suivi, en particulier en ce qui concerne le suivi de la qualité du service rendu aux consommateurs finals.

Le prochain rapport présentera également un bilan de la qualité de service du gestionnaire de réseaux d'électricité ERDF et des entreprises locales de distribution de gaz naturel.

*Installée le 24 mars 2000, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) est une autorité administrative indépendante. Elle concourt, au bénéfice des consommateurs finals, au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Elle veille à l'absence de toute discrimination, subvention croisée ou entrave à la concurrence.*

**Contact presse : Anne MONTEIL – tel : 01.44.50.41.77 – mail : [anne.monteil@cre.fr](mailto:anne.monteil@cre.fr)**