

Annexe : mise à jour du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GRDF

Le tarif actuel d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF (tarif ATRD4) est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2012, en application de la délibération de la CRE du 28 février 2012.

Ce tarif a reconduit, en le faisant évoluer et en le complétant, le cadre de régulation qui incitant GRDF à améliorer son efficacité du point de vue de la qualité du service rendu aux utilisateurs de son réseau.

La CRE envisage de faire évoluer ce mécanisme de régulation incitative de la qualité de service au 1^{er} juillet 2016, dans le cadre de la mise en œuvre du futur tarif ATRD5.

Cette annexe détaille les nouvelles dispositions envisagées par la CRE à ce stade.

1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de GRDF donnant lieu à incitation financière

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le mois M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients 6M ¹ , - pour les clients JJ ² /JM ³ /MM ⁴)
Périmètre :	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et systématiquement identifiés par l'opérateur - clients 6M et clients JJ/JM/MM suivis distinctement
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : mensuelle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus systématiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés
Incitations :	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par GRDF en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction de la fréquence de relève du client, pour chaque rendez-vous non tenu - versement : directement aux fournisseurs
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2008

¹ La mesure d'énergie livrée est semestrielle et l'index contenant cette mesure est relevé semestriellement par le GRD.

² La mesure d'énergie livrée est quotidienne et l'index contenant cette mesure est relevé par le GRD tous les jours.

³ 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.

⁴ La mesure d'énergie livrée est mensuelle et l'index contenant cette mesure est relevé mensuellement par le GRD.

b) Taux de MES réalisées dans les délais demandés :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</u> (soit quatre valeurs suivies : - tous clients confondus - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)	
	Périmètre : - toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus - clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement	
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle	
	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul des incitations : mensuelle et semestrielle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement.	
	<u>Incitations actuelles :</u> - objectif de base : 93 % par semestre - objectif cible : 94,5 % par mois	<u>Incitations envisagées :</u> - objectif de référence : 93 % par an
Incitations :	- versement : au CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 2 600 000 €	
	<u>Incitations actuelles :</u> - pénalités : 100 000 € par point si le taux semestriel est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 50 000 € par point si le taux mensuel est supérieur ou égal à l'objectif cible	<u>Incitations envisagées :</u> - pénalités : 20 000 € par dixième de point si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de référence - bonus : 20 000 € par dixième de point si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif de référence
Date de mise en œuvre :	- suivi depuis le 1 ^{er} janvier 2011 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2012	

c) Taux de MHS réalisées dans les délais demandés :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u> (soit quatre valeurs suivies : - tous clients confondus - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)	
Périmètre :	- MHS suite à résiliation du contrat (exceptées les MHS pour impayé), à l'initiative du client - tous fournisseurs confondus - clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement	
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle	
	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul des incitations : mensuelle et semestrielle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	Seule la valeur globale du taux (tous clients confondus) est incitée financièrement.	
	<u>Incitations actuelles :</u> - objectif de base : 94 % par semestre - objectif cible : 96,5 % par mois	<u>Incitations envisagées :</u> - objectif de référence : 95,5 % par an
Incitations :	- versement : au CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 2 100 000 €	
	<u>Incitations actuelles :</u> - pénalités : 100 000 € par point si le taux semestriel est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 50 000 € par point si le taux mensuel est supérieur ou égal à l'objectif cible	<u>Incitations envisagées :</u> - pénalités : 20 000 € par dixième de point si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de référence - bonus : 20 000 € par dixième de point si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif de référence
Date de mise en œuvre :	- suivi depuis le 1 ^{er} janvier 2011 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2012	

d) Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois M dans le délai convenu) / (Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois M)</i>	
	<u>Périmètre actuel :</u> (soit deux valeurs suivies : - raccordement ≤ 6-10 m ³ /h hors extensions - raccordement > 10 m ³ /h et raccordements avec extensions)	<u>Périmètre envisagé à compter du 1^{er} janvier 2017 :</u> (soit deux valeurs suivies : - raccordement du marché grand public - raccordement du marché d'affaires)
Périmètre :	<u>Périmètre actuel :</u> - tous raccordements - raccordements simples sans extension avec un débit du compteur ≤ 6-10m ³ /h d'une part et raccordements avec extensions et raccordements avec un débit du compteur > 10 m ³ /h d'autre part suivis distinctement	<u>Périmètre envisagé à compter du 1^{er} janvier 2017 :</u> - tous raccordements - raccordements du marché grand public d'une part et raccordements du marché d'affaires d'autre part suivis distinctement
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle	
	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul des incitations : mensuelle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<u>Incitations actuelles :</u> - objectif de base : 85 % par mois - objectif cible : 90 % par mois	<u>Incitations envisagées :</u> - objectif de référence : 89 % par an
Incitations :	- versement : au CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations par types de raccordement : - 725 000 €	
	<u>Incitations actuelles :</u> - pénalités : 10 000 € par mois strictement en dessous de chaque objectif de base - bonus : 10 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à chaque objectif cible	<u>Incitations envisagées :</u> - pénalités : 50 000 € par dixième de point si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de référence - bonus : 50 000 € par dixième de point si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif de référence
Date de mise en œuvre :	- suivi depuis le 1 ^{er} juillet 2010 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2012	

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés sur le mois M de PCE⁵ 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M transmis sur le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M - index gaz uniquement 	
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle 	
	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul des incitations : semestrielle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<u>Incitations actuelles :</u> - objectif de base : 96,8 % par semestre - objectif cible : 97,2 % par semestre	<u>Incitations envisagées :</u> - objectif de référence : 97,2 % par an
	<ul style="list-style-type: none"> - versement : au CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 2 600 000 € 	
Incitations :	<u>Incitations actuelles :</u> - pénalités : 50 000 € par semestre si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 50 000 € par semestre si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	<u>Incitations envisagées :</u> - pénalités : 50 000 € par dixième de point si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de référence - bonus : 50 000 € par dixième de point si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif de référence
	Date de mise en œuvre : - suivi depuis le 1 ^{er} janvier 2009 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2012	

⁵ PCE : point de comptage et d'estimation.
5/19

f) *Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD :*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de valeurs de consommations de clients télérelevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de clients télérelevés JJ enregistrés dans le SI OMEGA pour le jour J)</u> (soit une valeur suivie)	
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes valeurs effectivement relevées - aucune valeur de repli / remplacement prise en compte - tous fournisseurs, toutes ZET⁶, tous GRT⁷ confondus 	
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle 	
	<u>Suivi actuel :</u>	<u>Suivi envisagé :</u>
	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul des incitations : mensuelle 	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<u>Incitations actuelles :</u>	<u>Incitations envisagées :</u>
	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 94 % par mois - objectif cible : 98 % par mois 	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de référence : 96,7 % par an
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - versement : au CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 335 000 € 	
	<u>Incitations actuelles :</u>	<u>Incitations envisagées :</u>
	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 € par point au-dessus de l'objectif cible 	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 50 000 € par point si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de référence - bonus : 50 000 € par point si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif de référence
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - suivi depuis le 1^{er} janvier 2008 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2008 	

g) *Transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD dans un délai permettant leur prise en compte par les GRT (nouvel indicateur) :*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de jours du mois M pour lesquels le GRD⁸ n'a pas transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans un délai permettant leur prise en compte par les GRT</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous GRT confondus - tous jours avec un délai non respecté pour l'un ou les deux GRT (la pénalité est due si au moins un GRT est impacté par un retard) - hors jours avec délai non respecté à la demande d'un ou des deux GRT (ce jour est comptabilisé comme un jour où le délai est respecté par le GRD)
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif cible : 7 jours par année calendaire
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 20 000 € par jour au-dessus de l'objectif cible - bonus : 20 000 € par jour en dessous de l'objectif cible - versement : au CRCP - valeur plancher des incitations : - 260 000 €
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début de suivi : 1^{er} juillet 2016 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2016

⁶ ZET : zone d'équilibrage transport

⁷ GRT : gestionnaire de réseau de transport de gaz naturel

⁸ GRD : gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel

h) Taux de disponibilité du portail Fournisseur :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du mois M, sur des semaines complètes : <u>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</u> (soit une valeur suivie)	
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - portail OMEGA uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices - causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non 	
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : hebdomadaire - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle 	
	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et semestrielle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<u>Incitations actuelles :</u> - objectif de base : 99 % par semaine - objectif cible : 99,5 % par semestre	<u>Incitations envisagées :</u> - objectif de référence : 99,5 % par année calendaire
	<ul style="list-style-type: none"> - versement : au CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 1 750 000 € 	
Incitations :	<u>Incitations actuelles :</u> - pénalités : 10 000 € par semaine strictement en dessous de l'objectif de base - bonus : 25 000 € par semestre si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	<u>Incitations envisagées :</u> - pénalités : 50 000 € par dixième de point si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de référence - bonus : 50 000 € par dixième de point si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif de référence
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - suivi depuis le 1^{er} juillet 2008 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2008 	

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations déposées sur le portail OMEGA uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur 	
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : mensuelle 	
Objectif :	<u>Incitations actuelles :</u> 95 % par mois des réclamations fournisseurs déposées sur le portail OMEGA traitées dans les 15 jours calendaires	<u>Incitations envisagées :</u> 96 % par mois des réclamations fournisseurs déposées sur le portail OMEGA traitées dans les 15 jours calendaires
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 2 000 € par point en dessous de l'objectif cible - versement : au CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 624 000 € 	

Date de mise en œuvre :	- suivi depuis le 1 ^{er} janvier 2008 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2010
--------------------------------	--

j) *Taux de réponses aux réclamations Consommateurs dans les 30 jours calendaires :*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de réclamations de consommateurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : mensuelle
Objectif :	100 % par mois des réclamations de consommateurs traitées dans les 30 jours calendaires
Incitations :	- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires - versement : au CRCP - valeur plancher des incitations : - 18 000 €
Date de mise en œuvre :	- suivi depuis le 1 ^{er} janvier 2008 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2010

k) Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme entre le 8^{ème} jour ouvré du mois M et le 7^{ème} jour ouvré du mois M+1 du nombre de PCE JJ/JM télérelevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE JJ/JM télérelevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période)</i> (soit une valeur suivie)	
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE JJ/JM existants - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus - calcul en J+7 	
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle 	
	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul des incitations : mensuelle et semestrielle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<u>Incitations actuelles :</u> - objectif de base : 99,6 % par mois - objectif cible : 99,9 % par semestre	<u>Incitations envisagées :</u> - objectif de référence : 99,94 % par an
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - versement : au CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 985 000 € 	
	<u>Incitations actuelles :</u> - pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 € par semestre si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	<u>Incitations envisagées :</u> - pénalités : 25 000 € par dixième de point si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de référence - bonus : 25 000 € par dixième de point si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif de référence
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - suivi depuis le 1^{er} juillet 2008 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2009 	

l) Taux de publication par OMEGA pour les relèves MM :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme entre le 8^{ème} jour ouvré du mois M et le 7^{ème} jour ouvré du mois M+1 du nombre de PCE MM relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE MM relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période)</i> (soit une valeur suivie)	
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE MM existants (non uniquement les télérelevés) - tous relevés cycliques et de MHS (relevés de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus - calcul en J+7 	
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle 	
	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul des incitations : mensuelle et semestrielle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<u>Incitations actuelles :</u> - objectif de base : 99,6 % par mois - objectif cible : 99,9 % par semestre	<u>Incitations envisagées :</u> - objectif de référence : 99,93 % par an
	<ul style="list-style-type: none"> - versement : au CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 982 500 € 	
Incitations :	<u>Incitations actuelles :</u> - pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 € par semestre si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	<u>Incitations envisagées :</u> - pénalités : 25 000 € par dixième de point si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de référence - bonus : 25 000 € par dixième de point si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif de référence
	Date de mise en œuvre : - suivi depuis le 1 ^{er} juillet 2008 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2009	

m) Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme sur le mois M du nombre de PCE 6M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE 6M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA)</i> (soit une valeur suivie)	
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE 6M existants (non uniquement les télérelevés) - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus - calcul en J+2 	
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle 	
	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul des incitations : mensuelle et semestrielle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<u>Incitations actuelles :</u> - objectif de base : 99,6 % par mois - objectif cible : 99,9 % par semestre	<u>Incitations envisagées :</u> - objectif de référence : 99,98 % par an
	<ul style="list-style-type: none"> - versement : au CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 995 000 € 	
Incitations :	<u>Incitations actuelles :</u> - pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 40 000 € par semestre si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	<u>Incitations envisagées :</u> - pénalités : 25 000 € par dixième de point si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de référence - bonus : 25 000 € par dixième de point si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif de référence
	Date de mise en œuvre : - suivi depuis le 1 ^{er} juillet 2008 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2009	

n) Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme des PCE en écart des fournisseurs alternatifs le dernier jour ouvré du mois M) / (Somme des PCE effectivement rattachés aux portefeuilles des fournisseurs alternatifs dans OMEGA le dernier jour ouvré du mois M)</i> (soit une valeur suivie)	
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE existants de fournisseurs alternatifs - fournisseurs alternatifs uniquement 	
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle 	
	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul des incitations : mensuelle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<u>Incitations actuelles :</u> - objectif de base : 0,20 % par mois - objectif cible : 0,10 % par année calendaire	<u>Incitations envisagées :</u> - objectif de référence : 0,04 % par an
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - versement : au CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 265 000 € 	
	<u>Incitations actuelles :</u> - pénalités : 20 000 € par mois strictement au dessus de l'objectif de base - bonus : 100 000 € par année calendaire si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible	<u>Incitations envisagées :</u> - pénalités : 25 000 € par dixième de point si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif de référence - bonus : 25 000 € par dixième de point si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de référence
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - suivi depuis le 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2009 	

o) Taux de traitement des rejets du mois M en M+1 :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de rejets corrigés durant le mois M) / (Nombre de rejets générés durant le mois M-1)</i> (soit une valeur suivie)	
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE existants - tous fournisseurs confondus 	
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle 	
	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul des incitations : mensuelle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<u>Incitations actuelles :</u> - objectif de base : 99 % par mois - objectif cible : 99,5 % par mois	<u>Incitations envisagées :</u> - objectif de référence : 99,8 % par an
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - versement : au CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 950 000 € 	
	<u>Incitations actuelles :</u> - pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 5 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	<u>Incitations envisagées :</u> - pénalités : 25 000 € par dixième de point si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de référence - bonus : 25 000 € par dixième de point si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif de référence
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - suivi depuis le 1^{er} janvier 2010 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010 	

p) Amplitude des Comptes d'Écart Distribution (CED) :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Somme des CED du mois M en énergie et en valeur absolue</u> (soit une valeur suivie)	
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE existants - tous fournisseurs confondus 	
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle 	
Objectif :	<u>Incidations actuelles :</u> <ul style="list-style-type: none"> - pour 2014 : <ul style="list-style-type: none"> o objectif de base : 6,5 TWh cumulés sur l'année calendaire o objectif cible : 5,5 TWh cumulés sur l'année calendaire - pour 2015 : <ul style="list-style-type: none"> o objectif de base : 6 TWh cumulés sur l'année calendaire o objectif cible : 5 TWh cumulés sur l'année calendaire 	<u>Incidations envisagées :</u> <ul style="list-style-type: none"> - pour 2016 : <ul style="list-style-type: none"> o objectif de référence : 5,3 TWh cumulés sur l'année calendaire - pour 2017 : <ul style="list-style-type: none"> o objectif de référence : 4,8 TWh cumulés sur l'année calendaire - pour 2018 : <ul style="list-style-type: none"> o objectif de référence : 4,4 TWh cumulés sur l'année calendaire - pour 2019 : <ul style="list-style-type: none"> o objectif de référence : 4 TWh cumulés sur l'année calendaire
Incidations :	<ul style="list-style-type: none"> - versement : au CRCP - valeur plancher des incitations : - 2 250 000 € 	<u>Incidations envisagées :</u> <ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 0,5 € par MWh au-dessus de l'objectif de référence - bonus : 0,5 € par MWh en dessous de l'objectif de référence
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - suivi depuis le 1^{er} janvier 2011 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} janvier 2011 	

q) Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) par fréquence de relève et par fournisseurs (nouvel indicateur) :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Somme des CED en énergie et en valeur absolue pour chaque fréquence de relève (JJ, JM/MM, 6M et 1M⁹) et pour chaque fournisseur du mois M</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE existants - tous fournisseurs dont le portefeuille clients est composé, pour au moins une fréquence de relève, d'au minimum 1 % de la somme des PCE disposant de cette fréquence de relève
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de référence : 6 TWh cumulés sur l'année calendaire
Incidations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 0,5 € par MWh au-dessus de l'objectif de référence - bonus : 0,5 € par MWh en dessous de l'objectif de référence - versement : au CRCP - valeur plancher des incitations : - 2 500 000 €
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début de suivi : 1^{er} janvier 2016 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} janvier 2016

⁹ La mesure d'énergie livrée est mensuelle et l'index contenant cette mesure est relevé mensuellement par le GRD. Cette désignation est utilisée pour les PCE équipés d'un compteur Gazpar.

r) Taux d'index rectifiés :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 des ratios suivants : - pour les clients 6M : $\frac{\text{Nombre de relèves transmises au statut rectifié sur le mois } M - \text{Nombre de rectifications suite à MES sur le mois } M}{\text{Nombre de relèves totales transmises sur le mois } M}$ - pour les autres clients : $\frac{\text{Nombre de PCE actifs dont l'index a été rectifié sur le mois } M}{\text{Nombre total de PCE actifs sur le mois } M}$ (soit deux valeurs suivies)	
Périmètre :	- toutes modifications d'index, quel que soit le fait générateur, à l'exception des rectifications suites à MES pour les clients 6M - tous index réels, et également tous les index calculés pour les clients autres que 6M - tous fournisseurs confondus	
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle	
	Suivi actuel : - fréquence de calcul des incitations : mensuelle	Suivi envisagé : - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	Incitations actuelles : - pour les clients 6M : <ul style="list-style-type: none"> o objectif de base : 0,30 % par mois o objectif cible : 0,20 % par mois - pour les autres clients : <ul style="list-style-type: none"> o objectif de base : 0,40 % par mois o objectif cible : 0,30 % par mois 	Incitations envisagées : - objectif de référence : <ul style="list-style-type: none"> o pour les clients 6M : 0,20 % par an o pour les autres clients : 0,38 % par an
	Incitations : - versement : au CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : <ul style="list-style-type: none"> o pour les clients 6M : - 200 000 € o pour les autres clients : - 370 000 € 	Incitations envisagées : - pénalités : 10 000 € par centième de point si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif de référence - bonus : 10 000 € par centième de point si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de référence
Date de mise en œuvre :	- suivi depuis le 1 ^{er} juillet 2012 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2013	

2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de GRDF

a) Indicateur relatif à l'environnement :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportée à l'énergie acheminée	Remontée le 1 ^{er} du mois de mars de l'année A+1 du ratio : <i>(Tonnes de gaz à effet de serre (équivalent CO₂) émis dans l'atmosphère sur l'année A) / (Quantités de gaz acheminées sur le réseau du GRD sur l'année calendaire A)</i> (soit une valeur suivie)	- fuites linéiques de méthane - émissions de méthane lors de travaux ou d'actes de maintenance d'incidents, émissions dues à l'exploitation des installations - émissions des véhicules de la flotte du GRD et de ses bâtiments - le résultat de l'indicateur est affiché avec l'indication des quantités de gaz acheminées pendant l'année calendaire	Année	Déjà mis en œuvre

b) Indicateur relatif aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients et par type d'intervention , du ratio : <i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M)</i> (soit six valeurs suivies : - changements de fournisseur nécessitant un déplacement : o clients 6M o clients MM o clients JJ/JM - changements de fournisseur ne nécessitant pas de déplacement : o clients 6M o clients MM o clients JJ/JM)	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus - clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement - changements de fournisseur avec et sans déplacement suivis distinctement	Mois	Déjà mis en œuvre

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : <i>(Nombre d'appels pris sur le mois M) / (Nombre d'appels reçus sur le mois M)</i> (soit deux valeurs suivies : - n° Accueil Accès au Gaz (n°AGNRC) - n° Urgence sécurité gaz)	- tous types d'appels pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Mois	Déjà mis en œuvre
Nombre de réclamations de consommateurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <i>Nombre total de réclamations de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M</i> (soit cinq valeurs suivies : - Total - Livraison - Production des services liés à la livraison - Raccordement individuel Gaz - Raccordement du marché d'affaires Gaz)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral	Trimestre	Déjà mis en œuvre
Taux de réclamations de consommateurs traitées en plus de 2 mois	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de réclamations de consommateurs clôturées en plus de 2 mois durant le mois M) / (Nombre total de réclamations de consommateurs clôturées durant le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Mois	Mise en œuvre à compter du 1 ^{er} juillet 2016

d) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois M</u> (soit six valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations déposées sur le portail OMEGA uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus	Mois	Déjà mis en œuvre
Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées en plus de 2 mois durant le mois M) / (Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Mois	Déjà mis en œuvre
Taux de réclamations multiples	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations multiples pour un même PCE et un même type de réclamation) / (Nombre total de réclamations)</u> (soit une valeur suivie)	- toutes les réclamations reçues par le GRD (dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur ou au consommateur) - tous canaux de transmission de la réclamation - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Mois	Mise en œuvre à compter du 1 ^{er} juillet 2016

e) *Indicateur relatif à la relève et la facturation :*

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index de PCE 6M estimés dans le mois M pour cause d'absence du client 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever dans le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous PCE 6M existants - tous index estimés (ni lu ou auto-relevé) pour cause d'absence du client au relevé - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus	Mois	Déjà mis en œuvre

f) *Indicateur relatif aux données échangées avec le GRT :*

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD dans le délai convenu	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>Nombre de jours du mois M pour lesquels le GRD n'a pas transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans le délai convenu</i> (soit une valeur suivie)	- tous GRT confondus - tous jours avec un délai non respecté pour l'un ou les deux GRT - hors jours avec délai non respecté à la demande d'un ou des deux GRT (ce jour est comptabilisé comme un jour où le délai est respecté par le GRD)	Mois	Mise en œuvre à compter du 1 ^{er} juillet 2016

3. Indicateurs de suivi de la qualité de service de GRDF donnant lieu à incitation financière dont les caractéristiques seront fixées pour la période tarifaire

Pour la période ATRD5, la CRE envisage d'établir une liste de dix indicateurs dont les définitions, les niveaux d'objectifs et d'incitations financières seront fixés pour l'ensemble de la période tarifaire :

Libellé de l'indicateur	Caractéristiques et objectifs modifiables en cours de période ATRD5
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	Non
Taux de MES réalisées dans les délais demandés	Oui
Taux de MHS réalisées dans les délais demandés	Oui
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Oui
Taux de relevés 6M (relevés semestriels) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	Oui
Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	Oui
Transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD dans un délai permettant leur prise en compte par les GRT	Oui
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	Non
Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires	Non
Taux de réponses aux réclamations Clients dans les 30 jours calendaires	Non
Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM	Non
Taux de publication par OMEGA pour les relèves MM	Non
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M	Non
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	Non
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	Non
Amplitude des Comptes d'Ecart Distribution (CED)	Non
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) par fréquence de relève et par fournisseurs	Oui
Taux d'index rectifiés	Oui