

## ANNEXE : MISE A JOUR DU MECANISME DE REGULATION INCITATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE

Les tarifs actuels d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel des ELD (tarifs ATRD4) ont reconduit, en le faisant évoluer et en le complétant, le cadre de régulation incitant les ELD à améliorer leur efficacité du point de vue de la qualité du service rendu aux utilisateurs de leurs réseaux.

La CRE envisage de faire évoluer ce mécanisme de régulation incitative de la qualité de service au 1<sup>er</sup> juillet 2018, dans le cadre de la mise en œuvre des futurs tarifs ATRD5.

Cette annexe détaille les nouvelles dispositions envisagées par la CRE à ce stade (identifiées en **bleu**).

### 1.1 Indicateurs de suivi de la qualité de service de Régaz-Bordeaux

#### 1.1.1 Indicateurs donnant lieu à incitation financière

##### 1.1.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, de la valeur : <i>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M</i> (soit deux valeurs suivies : - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</li> <li>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait du GRD et automatiquement identifiés par l'opérateur</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	
Suivi	<b>Suivi actuel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : mensuelle</li> </ul>	<b>Suivi envisagé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : <b>trimestrielle</b></li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>trimestrielle</b></li> </ul>
Objectif	100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Régaz-Bordeaux en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du consommateur ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction du débit du compteur du consommateur, pour chaque rendez-vous non tenu</li> <li>- versement : direct aux fournisseurs</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

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

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, du ratio : <i>(Nombre de MES clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit trois valeurs suivies : - tous consommateurs confondus, - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	
Suivi	<b>Suivi actuel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>	<b>Suivi envisagé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : <b>trimestrielle</b></li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b></li> </ul>

Objectif	- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux (tous consommateurs confondus) calculé sur une base annuelle	
	<b>Objectifs actuels :</b> - objectif de base : 95,5 % par an - objectif cible : 97 % par an	<b>Objectif envisagé :</b> - objectif de référence : 97 % par an
Incitations	- versement : à travers le CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 22 100 €	
	<b>Incitations actuelles :</b> - pénalités : 10 000 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 10 000 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	<b>Incitations envisagées :</b> - pénalités : 1 700 € par point en-dessous de l'objectif de référence - bonus : 1 700 € par point au-dessus de l'objectif de référence
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

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

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, du ratio : <i>(Nombre de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit trois valeurs suivies : - tous consommateurs confondus, - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	
Périmètre	- MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du consommateur - MHS clôturée : lorsque l'acte technique de la MHS est réalisé - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement	
Suivi	<b>Suivi actuel :</b> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle	<b>Suivi envisagé :</b> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : annuelle - fréquence de publication : annuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif	- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux (tous consommateurs confondus) calculé sur une base annuelle	
	<b>Objectifs actuels :</b> - objectif de base : 96 % par an - objectif cible : 98 % par an	<b>Objectif envisagé :</b> - objectif de référence : 98 % par an
Incitations	- versement : à travers le CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 12 600 €	
	<b>Incitations actuelles :</b> - pénalités : 10 000 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 10 000 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	<b>Incitations envisagées :</b> - pénalités : 1 200 € par point en-dessous de l'objectif de référence - bonus : 1 200 € par point au-dessus de l'objectif de référence
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

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

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre M-2/M de PCE 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M transmis durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)

Suivi	<p><u>Suivi actuel</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle	
	<p><u>Objectifs actuels</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 95 % par an</li> <li>- objectif cible : 97 % par an</li> </ul>	<p><u>Objectif envisagé</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : 96,5 % par an</li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 52 000 €</li> </ul>	
	<p><u>Incitations actuelles</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 10 000 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 10 000 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<p><u>Incitations envisagées</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 10 000 € par point en-dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 10 000 € par point au-dessus de l'objectif de référence</li> </ul>
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.1.1.5 Taux de disponibilité du portail fournisseur

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M-2/M, sur des semaines complètes :</p> <p><u>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- portail fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors webservices</li> <li>- causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non</li> </ul>	
Suivi	<p><u>Suivi actuel</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle	
	<p><u>Objectifs actuels</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 99 % par semaine</li> <li>- objectif cible : 99,5 % par an</li> </ul>	<p><u>Objectif envisagé</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : 99,5 % par an</li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 77 000 €</li> </ul>	
	<p><u>Incitations actuelles</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 000 € par semaine strictement en-dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 5 000 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<p><u>Incitations envisagées</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 22 000 € par point en-dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 22 000 € par point au-dessus de l'objectif de référence</li> </ul>
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.1.1.6 Taux de réponses aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>
--------	--

Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites déposées sur le portail fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	
Suivi	<p><u>Suivi actuel</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : mensuelle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : <b>trimestrielle</b></li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b></li> </ul>
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 % des réclamations écrites de fournisseurs déposées sur le portail fournisseur traitées dans les 15 jours calendaires</li> </ul>	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs</li> <li>- <b>valeur plancher des incitations : - 500 €</b></li> <li>- <b>la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</b></li> </ul>	
Date de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>	

**1.1.1.7 Taux de réponses aux réclamations des consommateurs dans les 30 jours calendaires**

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><i>(Nombre de réclamations écrites de consommateurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</i></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (mail, courrier et portail fournisseur) uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au consommateur</li> </ul>	
Suivi	<p><u>Suivi actuel</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : mensuelle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : <b>trimestrielle</b></li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b></li> </ul>
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 % des réclamations écrites de consommateurs traitées dans les 30 jours calendaires</li> </ul>	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée</li> <li>- <b>valeur plancher des incitations : - 500 €</b></li> <li>- <b>la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</b></li> </ul>	
Date de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>	

## 1.1.2 Autres indicateurs de suivi de la qualité de service

## 1.1.2.1 Indicateurs relatifs aux devis et interventions

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, du ratio : <i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous changements de fournisseurs</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de raccordements réalisés durant le trimestre M-2/M dans le délai convenu) / (Nombre de raccordements réalisés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous raccordements de densification</li> <li>- tous consommateurs confondus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.1.2.2 Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Qualité des relevés JJ transmis au GRT pour les allocations journalières aux PITD	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Somme pour chaque jour J du trimestre M-2/M du nombre de valeurs de consommations de consommateurs télérelevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1) / (Somme pour chaque jour J du trimestre M-2/M du nombre de consommateurs télérelevés JJ enregistrés dans le SI du GRD pour le jour J)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes valeurs effectivement relevées</li> <li>- aucune valeur de repli / remplacement prise en compte</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous PITD du GRD confondus</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre
Taux d'absence des consommateurs de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés durant le trimestre M-2/M pour cause d'absence du consommateur 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants</li> <li>- tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du consommateur au relevé</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relevés de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

Taux d'index rectifié	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de PCE actifs dont l'index a été rectifié durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de PCE actifs durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes valeurs effectivement relevées</li> <li>- aucune valeur de repli / remplacement prise en compte</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre
-----------------------	--	--	----------	-------------------

1.1.2.3 Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Valeur absolue de la somme des CED du mois M en énergie</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE existants</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	annuelle	1 <sup>er</sup> janvier 2018
Nombre de réclamations de fournisseurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur</li> <li>- toutes réclamations écrites déposées sur le portail fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

1.1.2.4 Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de consommateurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur</li> <li>- toutes réclamations écrites uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.2 Indicateurs de suivi de la qualité de service de Réseau GDS

### 1.2.1 Indicateurs donnant lieu à incitation financière

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

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, de la valeur : <i>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M</i> (soit deux valeurs suivies : - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</li> <li>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait du GRD et automatiquement identifiés par l'opérateur</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	
Suivi	<b>Suivi actuel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : mensuelle</li> </ul>	<b>Suivi envisagé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : trimestrielle</li> </ul>
Objectif	100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Réseau GDS en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du consommateur ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu</li> <li>- versement : direct aux fournisseurs</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

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

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, du ratio : <i>(Nombre de MES clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit trois valeurs suivies : - tous consommateurs confondus, - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	
Suivi	<b>Suivi actuel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>	<b>Suivi envisagé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux (tous consommateurs confondus) calculé sur une base annuelle</li> </ul> <b>Objectifs actuels :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 95,5 % par an</li> <li>- objectif cible : 97 % par an</li> </ul>	<b>Objectif envisagé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : 97 % par an</li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 22 100 €</li> </ul> <b>Incitations actuelles :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 10 000 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 10 000 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<b>Incitations envisagées :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 700 € par point en-dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 1 700 € par point au-dessus de l'objectif de référence</li> </ul>

Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre
-----------------------	---------------------

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

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, du ratio : <i>(Nombre de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit trois valeurs suivies : - tous consommateurs confondus, - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)							
Périmètre	- MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du consommateur - MHS clôturée : lorsque l'acte technique de la MHS est réalisé - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement							
Suivi	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : annuelle - fréquence de publication : annuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle						
Objectif	- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux (tous consommateurs confondus) calculé sur une base annuelle <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #008080; color: white; width: 50%;"><u>Objectifs actuels :</u></td> <td style="background-color: #008080; color: white; width: 50%;"><u>Objectif envisagé :</u></td> </tr> <tr> <td>- objectif de base : 96 % par an</td> <td>- objectif de référence : 98 % par an</td> </tr> <tr> <td>- objectif cible : 98 % par an</td> <td></td> </tr> </table>		<u>Objectifs actuels :</u>	<u>Objectif envisagé :</u>	- objectif de base : 96 % par an	- objectif de référence : 98 % par an	- objectif cible : 98 % par an	
<u>Objectifs actuels :</u>	<u>Objectif envisagé :</u>							
- objectif de base : 96 % par an	- objectif de référence : 98 % par an							
- objectif cible : 98 % par an								
Incitations	- versement : à travers le CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 15 750 € <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #008080; color: white; width: 50%;"><u>Incitations actuelles :</u></td> <td style="background-color: #008080; color: white; width: 50%;"><u>Incitations envisagées :</u></td> </tr> <tr> <td>- pénalités : 10 000 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</td> <td>- pénalités : 1 500 € par point en-dessous de l'objectif de référence</td> </tr> <tr> <td>- bonus : 10 000 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</td> <td>- bonus : 1 500 € par point au-dessus de l'objectif de référence</td> </tr> </table>		<u>Incitations actuelles :</u>	<u>Incitations envisagées :</u>	- pénalités : 10 000 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base	- pénalités : 1 500 € par point en-dessous de l'objectif de référence	- bonus : 10 000 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	- bonus : 1 500 € par point au-dessus de l'objectif de référence
<u>Incitations actuelles :</u>	<u>Incitations envisagées :</u>							
- pénalités : 10 000 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base	- pénalités : 1 500 € par point en-dessous de l'objectif de référence							
- bonus : 10 000 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	- bonus : 1 500 € par point au-dessus de l'objectif de référence							
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre							

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

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre M-2/M de PCE 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M transmis durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)							
Périmètre	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)							
Suivi	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : annuelle - fréquence de publication : annuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle						
Objectif	- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #008080; color: white; width: 50%;"><u>Objectifs actuels :</u></td> <td style="background-color: #008080; color: white; width: 50%;"><u>Objectif envisagé :</u></td> </tr> <tr> <td>- objectif de base : 95 % par an</td> <td>- objectif de référence : 96,5 % par an</td> </tr> <tr> <td>- objectif cible : 97 % par an</td> <td></td> </tr> </table>		<u>Objectifs actuels :</u>	<u>Objectif envisagé :</u>	- objectif de base : 95 % par an	- objectif de référence : 96,5 % par an	- objectif cible : 97 % par an	
<u>Objectifs actuels :</u>	<u>Objectif envisagé :</u>							
- objectif de base : 95 % par an	- objectif de référence : 96,5 % par an							
- objectif cible : 97 % par an								



Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 26 000 €</li> </ul>	
	<u>Incitations actuelles :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 10 000 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 10 000 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<u>Incitations envisagées :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 5 000 € par point en-dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 5 000 € par point au-dessus de l'objectif de référence</li> </ul>
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.2.1.5 Taux de disponibilité du portail fournisseur

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M-2/M, sur des semaines complètes :</p> <p><u><math>(\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine}) / (\text{Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine})</math></u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- portail fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors webservices</li> <li>- causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non</li> </ul>	
Suivi	<u>Suivi actuel :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle</li> </ul>	<u>Suivi envisagé :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle</li> </ul>	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 38 500 €</li> </ul>	
	<u>Incitations actuelles :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 000 € par semaine strictement en-dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 5 000 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<u>Incitations envisagées :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 11 000 € par point en-dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 11 000 € par point au-dessus de l'objectif de référence</li> </ul>
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.2.1.6 Taux de réponses aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><u><math>(\text{Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le trimestre M-2/M}) / (\text{Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M})</math></u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	

Suivi	<p><u>Suivi actuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : mensuelle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de fournisseurs traitées dans les 15 jours calendaires	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 500 €</li> <li>- la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

**1.2.1.7 Taux de réponses aux réclamations des consommateurs dans les 21 jours calendaires**

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre de réclamations écrites de consommateurs clôturées dans les 21 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au consommateur</li> </ul>	
Suivi	<p><u>Suivi actuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : mensuelle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de consommateurs traitées dans les 21 jours calendaires	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 21 jours calendaires et signalée</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 500 €</li> <li>- la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

## 1.2.2 Autres indicateurs de suivi de la qualité de service

## 1.2.2.1 Indicateurs relatifs aux devis et interventions

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, du ratio : <i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre
Taux de mise en gaz réalisées dans le délai convenu	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de raccordements mis en gaz durant le trimestre M-2/M dans le délai convenu) / (Nombre de raccordements mis en gaz durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous raccordements de densification</li> <li>- tous consommateurs confondus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.2.2.2 Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Qualité des relevés JJ transmis au GRT pour les allocations journalières aux PILD	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Somme pour chaque jour J du trimestre M-2/M du nombre de valeurs de consommations de consommateurs télérelevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1) / (Somme pour chaque jour J du trimestre M-2/M du nombre de consommateurs télérelevés JJ enregistrés dans le SI du GRD pour le jour J)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes valeurs effectivement relevées</li> <li>- aucune valeur de repli / remplacement prise en compte</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous PILD du GRD confondus</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre
Taux d'absence des consommateurs de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés durant le trimestre M-2/M pour cause d'absence du consommateur 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants</li> <li>- tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du consommateur au relevé</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, du ratio : <u>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le trimestre M-2/M mais non facturées) / (Nombre de milliers de PCE relevés ou télé-relevés durant le trimestre M-2/M)</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement)</li> <li>- tous index réels et calculés</li> <li>- une prestation de vérification n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre
---	---	--	----------	-------------------

### 1.2.2.3 Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Valeur absolue de la somme des CED du mois M en énergie</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE existants</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	annuelle	1 <sup>er</sup> janvier 2018
Nombre de réclamations de fournisseurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur</li> <li>- toutes réclamations écrites uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.2.2.4 Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de consommateurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur</li> <li>- toutes réclamations écrites uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.3 Indicateurs de suivi de la qualité de service de GEG

## 1.3.1 Indicateurs donnant lieu à incitation financière

## 1.3.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</li> <li>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait du GRD et automatiquement identifiés par l'opérateur</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	
Suivi	<u>Suivi actuel :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : trimestrielle</li> </ul>	<u>Suivi envisagé :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : trimestrielle</li> </ul>
Objectif	100 % des rendez-vous non tenus qui n'ont pas fait l'objet d'une replanification à la demande du consommateur pour une réalisation de la prestation sous 24 h, automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : montants identiques à ceux facturés par GEG en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du consommateur ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction de l'option tarifaire du consommateur, pour chaque rendez-vous non tenu</li> <li>- versement : direct aux fournisseurs</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

**1.3.1.2 Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés**

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, du ratio : <i>(Nombre de MES clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit trois valeurs suivies : - tous consommateurs confondus, - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	
Périmètre	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement	
Suivi	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des incitations : annuelle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b> - fréquence de publication : <b>annuelle</b> - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif	- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux (tous consommateurs confondus) calculé sur une base annuelle	
	<u>Objectifs actuels :</u> - objectif de base : 95,5 % par an - objectif cible : 97 % par an	<u>Objectif envisagé :</u> - objectif de référence : <b>97 % par an</b>
Incitations	- versement : à travers le CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - <b>valeur plancher des incitations : - 19 500 €</b>	
	<u>Incitations actuelles :</u> - pénalités : 2 500 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 2 500 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	<u>Incitations envisagées :</u> - pénalités : <b>1 500 € par point en-dessous de l'objectif de référence</b> - bonus : <b>1 500 € par point au-dessus de l'objectif de référence</b>
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

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

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, du ratio : <i>(Nombre de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit trois valeurs suivies : - tous consommateurs confondus, - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	
Périmètre	- MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du consommateur - MHS clôturée : lorsque l'acte technique de la MHS est réalisé - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement	
Suivi	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des incitations : annuelle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b> - fréquence de publication : <b>annuelle</b> - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif	- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux (tous consommateurs confondus) calculé sur une base annuelle	
	<u>Objectifs actuels :</u> - objectif de base : 96 % par an - objectif cible : 98 % par an	<u>Objectif envisagé :</u> - objectif de référence : <b>98 % par an</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 15 750 €</li> </ul>	
Incitations	<u>Incitations actuelles :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 10 000 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 10 000 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<u>Incitations envisagées :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 500 € par point en-dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 1 500 € par point au-dessus de l'objectif de référence</li> </ul>
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.3.1.4 Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre M-2/M de PCE 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- index gaz uniquement</li> </ul>	
Suivi	<u>Suivi actuel :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>	<u>Suivi envisagé :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle</li> </ul>	
	<u>Objectifs actuels :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 95 % par an</li> <li>- objectif cible : 97 % par an</li> </ul>	<u>Objectif envisagé :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : <b>96,5 % par an</b></li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 10 400 €</li> </ul>	
	<u>Incitations actuelles :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 2 500 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 2 500 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<u>Incitations envisagées :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 2 000 € par point en-dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 2 000 € par point au-dessus de l'objectif de référence</li> </ul>
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.3.1.5 Taux de disponibilité du portail fournisseur

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M-2/M, sur des semaines complètes : <i>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</i> (soit une valeur suivie)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- portail fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors <i>webservices</i></li> <li>- causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non</li> </ul>	
Suivi	<u>Suivi actuel :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle</li> </ul>	<u>Suivi envisagé :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b></li> </ul>

Objectif	- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle	
	<b>Objectifs actuels :</b> - objectif de base : 96 % par semaine - objectif cible : 99 % par an	<b>Objectif envisagé :</b> - objectif de référence : 99,5 % par an
Incitations	- versement : à travers le CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - valeur plancher des incitations : - 4 200 €	
	<b>Incitations actuelles :</b> - pénalités : 500 € par semaine strictement en-dessous de l'objectif de base - bonus : 2 500 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible	<b>Incitations envisagées :</b> - pénalités : 2 000 € par point en-dessous de l'objectif de référence - bonus : 2 000 € par point au-dessus de l'objectif de référence
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.3.1.6 Taux de réponses aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : $\frac{\text{(Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le trimestre M-2/M)}}{\text{(Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M)}}$ (soit une valeur suivie)	
Périmètre	- 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 consommateur ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites déposées sur le portail fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	
Suivi	<b>Suivi actuel :</b> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des incitations : trimestrielle	<b>Suivi envisagé :</b> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b> - fréquence de publication : <b>annuelle</b> - fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b>
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de fournisseurs déposées sur le portail fournisseur traitées dans les 15 jours calendaires	
Incitations	- versement : à travers le CRCP - pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs - valeur plancher des incitations : - 500 € - la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.3.1.7 Taux de réponses aux réclamations des consommateurs dans les 30 jours calendaires

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : $\frac{\text{(Nombre de réclamations écrites de consommateurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M)}}{\text{(Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M)}}$ (soit une valeur suivie)	
Périmètre	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement - tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au consommateur	



Suivi	<u>Suivi actuel :</u> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des incitations : trimestrielle	<u>Suivi envisagé :</u> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b> - fréquence de publication : <b>annuelle</b> - fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b>
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de consommateurs traitées dans les 30 jours calendaires	
Incitations	- versement : à travers le CRCP - pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée - <b>valeur plancher des incitations : - 500 €</b> - <b>la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</b>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.3.2 Autres indicateurs de suivi de la qualité de service

#### 1.3.2.1 Indicateurs relatifs aux devis et interventions

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - tous consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	<b>annuelle</b>	déjà mis en œuvre
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de raccordements réalisés durant le trimestre M-2/M dans le délai convenu) / (Nombre de raccordements réalisés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous raccordements confondus - tous consommateurs confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	<b>annuelle</b>	déjà mis en œuvre

## 1.3.2.2 Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation

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

## 1.3.2.3 Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <i>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur</li> <li>- toutes réclamations écrites déposées sur le portail fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.3.2.4 Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de consommateurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur</li> <li>- toutes réclamations écrites uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturées : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.4 Indicateurs de suivi de la qualité de service de Vialis

## 1.4.1 Indicateurs donnant lieu à incitation financière

## 1.4.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</li> <li>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait du GRD et automatiquement identifiés par l'opérateur</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	
Suivi	<u>Suivi actuel :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : trimestrielle</li> </ul>	<u>Suivi envisagé :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : trimestrielle</li> </ul>
Objectif	100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Vialis en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du consommateur ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction de l'option tarifaire du consommateur, pour chaque rendez-vous non tenu</li> <li>- versement : direct aux fournisseurs</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

## 1.4.1.2 Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre M-2/M de PCE 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- index gaz uniquement</li> </ul>

Suivi	<p><u>Suivi actuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle	
	<p><u>Objectifs actuels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 95 % par an</li> <li>- objectif cible : 97 % par an</li> </ul>	<p><u>Objectif envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : <b>96,5 % par an</b></li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- <b>valeur plancher des incitations : - 7 800 €</b></li> </ul>	
	<p><u>Incitations actuelles :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 2 500 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 2 500 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<p><u>Incitations envisagées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : <b>1 500 € par point en-dessous de l'objectif de référence</b></li> <li>- bonus : <b>1 500 € par point au-dessus de l'objectif de référence</b></li> </ul>
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

#### 1.4.1.3 Taux de disponibilité du portail fournisseur

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M-2/M, sur des semaines complètes :</p> <p><u>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- portail fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors <i>webservices</i></li> <li>- heures d'ouverture : heures correspondant aux horaires d'ouverture de Vialis</li> <li>- causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non</li> </ul>	
Suivi	<p><u>Suivi actuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b></li> </ul>
Objectif	- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle	
	<p><u>Objectifs actuels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 98 % par semaine</li> <li>- objectif cible : 99,5 % par an</li> </ul>	<p><u>Objectif envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : <b>99,5 % par an</b></li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- <b>valeur plancher des incitations : - 2 450 €</b></li> </ul>	
	<p><u>Incitations actuelles :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 500 € par semaine strictement en-dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 2 500 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<p><u>Incitations envisagées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : <b>700 € par point en-dessous de l'objectif de référence</b></li> <li>- bonus : <b>700 € par point au-dessus de l'objectif de référence</b></li> </ul>
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

#### 1.4.1.4 Taux de réponses aux réclamations de fournisseurs dans les 8 jours calendaires

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 8 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>
--------	---

Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	
Suivi	<p><u>Suivi actuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : trimestrielle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b></li> </ul>
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de fournisseurs traitées dans les 8 jours calendaires	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 8 jours calendaires et signalée par les fournisseurs</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 500 €</li> <li>- la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

#### 1.4.1.5 Taux de réponses aux réclamations des consommateurs dans les 8 jours calendaires

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre de réclamations écrites de consommateurs clôturées dans les 8 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au consommateur</li> </ul>	
Suivi	<p><u>Suivi actuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : trimestrielle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b></li> </ul>
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de consommateurs traitées dans les 8 jours calendaires	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 8 jours calendaires et signalée</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 500 €</li> <li>- la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

## 1.4.2 Autres indicateurs de suivi de la qualité de service

## 1.4.2.1 Indicateurs relatifs aux devis et interventions

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais convenus	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par types de consommateurs, du ratio : <i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans les délais convenus entre les fournisseurs et le GRD) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement	annuelle	déjà mis en œuvre
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M dans le délai convenu) / (Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous raccordements confondus - tous consommateurs confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.4.2.2 Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des consommateurs de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés durant le trimestre M-2/M pour cause d'absence du consommateur 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous PCE 6M existants - tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du consommateur au relevé - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	annuelle	déjà mis en œuvre
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le trimestre M-2/M mais non facturées) / (Nombre de milliers de PCE relevés ou télé-relevés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	- toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement) - tous index réels et calculés - une prestation de vérification n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée - tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.4.2.3 Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.4.2.4 Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de consommateurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur</li> <li>- toutes réclamations écrites uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.5 Indicateurs de suivi de la qualité de service de Gedia

## 1.5.1 Indicateurs donnant lieu à incitation financière

## 1.5.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</li> <li>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait du GRD et automatiquement identifiés par l'opérateur</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> </ul>

Suivi	<p><u>Suivi actuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : semestrielle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : trimestrielle</li> </ul>
Objectif	100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Gedia en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du consommateur ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu</li> <li>- versement : direct aux fournisseurs</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.5.1.2 Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre M-2/M de PCE 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- index gaz uniquement</li> </ul>	
Suivi	<p><u>Suivi actuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle</li> </ul>	
	<p><u>Objectifs actuels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 95 % par an</li> <li>- objectif cible : 97 % par an</li> </ul>	<p><u>Objectif envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : 96,5 % par an</li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 3 120 €</li> </ul>	
	<p><u>Incitations actuelles :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 500 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 1 500 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<p><u>Incitations envisagées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 600 € par point en-dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 600 € par point au-dessus de l'objectif de référence</li> </ul>
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.5.1.3 Taux de disponibilité du portail fournisseur

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M-2/M, sur des semaines complètes :</p> <p><u>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- portail fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors webservices</li> <li>- causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non</li> </ul>	
Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>	
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle</li> <li>- objectif de référence : 90 % par an</li> </ul>	



Incidations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- pour les années 2018, 2019 et 2020 : <ul style="list-style-type: none"> <li>o pas de pénalité</li> <li>o bonus : (13 € x 1 % x 60 x H) par point au-dessus de l'objectif de référence où H correspond au nombre d'heure d'ouverture théorique du portail fournisseur par semaine</li> </ul> </li> <li>- pour l'année 2021 : <ul style="list-style-type: none"> <li>o pénalité : (13 € x 1 % x 60 x H) par point en-dessous de l'objectif de référence où H correspond au nombre d'heure d'ouverture théorique du portail fournisseur par semaine</li> <li>o bonus : (13 € x 1 % x 60 x H) par point au-dessus de l'objectif de référence où H correspond au nombre d'heure d'ouverture théorique du portail fournisseur par semaine</li> <li>o pénalité en l'absence de développement d'un portail fournisseur au 31 décembre 2021 : - 268 400 €</li> </ul> </li> </ul>
Date de mise en œuvre	- suivi et mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> janvier 2018

#### 1.5.1.4 Taux de réponses aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	
Suivi	<p><u>Suivi actuel</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : semestrielle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : <b>trimestrielle</b></li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b></li> </ul>
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de fournisseurs traitées dans les 15 jours calendaires	
Incidations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs</li> <li>- <b>valeur plancher des incitations : - 500 €</b></li> <li>- <b>la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</b></li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

#### 1.5.1.5 Taux de réponses aux réclamations des consommateurs dans les 15 jours calendaires

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre de réclamations écrites de consommateurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au consommateur</li> </ul>	

Suivi	<p><u>Suivi actuel</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : semestrielle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : <b>trimestrielle</b></li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b></li> </ul>
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de consommateurs traitées dans les 15 jours calendaires	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée</li> <li>- <b>valeur plancher des incitations : - 500 €</b></li> <li>- <b>la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</b></li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

## 1.5.2 Autres indicateurs de suivi de la qualité de service

### 1.5.2.1 Indicateurs relatifs aux devis et interventions

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par types de consommateurs, du ratio : <i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans les délais demandés) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous changements de fournisseurs</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre
Taux de raccordements réalisés dans un délai de 2 mois	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M dans un délai de 2 mois) / (Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous raccordements confondus</li> <li>- tous consommateurs confondus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

### 1.5.2.2 Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des consommateurs de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés durant le trimestre M-2/M pour cause d'absence du consommateur 2 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants</li> <li>- tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du consommateur au relevé</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

Taux d'interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'intervention physique pour vérification de données de comptage suite à relève durant le trimestre M-2/M) / (Nombre de PCE relevés ou télé-relevés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève</li> <li>- tous index gaz</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre
--	---	--	----------	-------------------

## 1.5.2.3 Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <i>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.5.2.4 Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de consommateurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <i>Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur</li> <li>- toutes réclamations écrites uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.6 Indicateurs de suivi de la qualité de service de Caléo

### 1.6.1 Indicateurs donnant lieu à incitation financière

#### 1.6.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</li> <li>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait du GRD et automatiquement identifiés par l'opérateur</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	
Suivi	<u>Suivi actuel :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : semestrielle</li> </ul>	<u>Suivi envisagé :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : <b>trimestrielle</b></li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>trimestrielle</b></li> </ul>
Objectif	100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Caléo en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du consommateur ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction de l'option tarifaire du consommateur, en fonction du débit du compteur du consommateur, pour chaque rendez-vous non tenu</li> <li>- versement : direct aux fournisseurs</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

#### 1.6.1.2 Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre M-2/M de PCE 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	
Suivi	<u>Suivi actuel :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>	<u>Suivi envisagé :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : <b>trimestrielle</b></li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle</li> </ul> <u>Objectifs actuels :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 95 % par an</li> <li>- objectif cible : 97 % par an</li> </ul>	<u>Objectif envisagé :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : <b>96,5 % par an</b></li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- <b>valeur plancher des incitations : - 2 600 €</b></li> </ul>	
Incitations	<u>Incitations actuelles :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 500 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 1 500 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<u>Incitations envisagées :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : <b>500 € par point en-dessous de l'objectif de référence</b></li> <li>- bonus : <b>500 € par point au-dessus de l'objectif de référence</b></li> </ul>
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

## 1.6.1.3 Taux de disponibilité du portail fournisseur

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M-2/M, sur des semaines complètes : <u><math>(\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine}) / (\text{Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine})</math></u> (soit une valeur suivie)
Périmètre	- portail fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors webservices - causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non
Suivi	- fréquence de calcul : hebdomadaire - fréquence de remontée à la CRE : annuelle - fréquence de publication : annuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif	- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle - objectif de référence : 90 % par an
Incitations	- versement : à travers le CRCP - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - pour les années 2018, 2019 et 2020 : o pas de pénalité o bonus : (10 € x 1 % x 60 x H) par point au-dessus de l'objectif de référence où H correspond au nombre d'heure d'ouverture théorique du portail fournisseur par semaine - pour l'année 2021 : o pénalité : (10 € x 1 % x 60 x H) par point en-dessous de l'objectif de référence où H correspond au nombre d'heure d'ouverture théorique du portail fournisseur par semaine o bonus : (10 € x 1 % x 60 x H) par point au-dessus de l'objectif de référence où H correspond au nombre d'heure d'ouverture théorique du portail fournisseur par semaine o pénalité en l'absence de développement d'un portail fournisseur au 31 décembre 2021 : - 211 200 €
Date de mise en œuvre	- suivi et mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> janvier 2018

## 1.6.1.4 Taux de réponses aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u><math>(\text{Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le trimestre M-2/M}) / (\text{Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M})</math></u> (soit une valeur suivie)		
Périmètre	- 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 consommateur ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur		
Suivi	<table border="0"> <tr> <td><b>Suivi actuel :</b> - fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des incitations : semestrielle</td> <td><b>Suivi envisagé :</b> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : annuelle - fréquence de publication : annuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle</td> </tr> </table>	<b>Suivi actuel :</b> - fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des incitations : semestrielle	<b>Suivi envisagé :</b> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : annuelle - fréquence de publication : annuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle
<b>Suivi actuel :</b> - fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des incitations : semestrielle	<b>Suivi envisagé :</b> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : annuelle - fréquence de publication : annuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle		
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de fournisseurs traitées dans les 15 jours calendaires		
Incitations	- versement : à travers le CRCP - pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs - valeur plancher des incitations : - 500 € - la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5		
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre		

### 1.6.1.5 Taux de réponses aux réclamations des consommateurs dans les 30 jours calendaires

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de réclamations écrites de consommateurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au consommateur</li> </ul>	
Suivi	<u>Suivi actuel</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : semestrielle</li> </ul>	<u>Suivi envisagé</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de consommateurs traitées dans les 30 jours calendaires	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 500 €</li> <li>- la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

## 1.6.2 Autres indicateurs de suivi de la qualité de service

### 1.6.2.1 Indicateurs relatifs aux devis et interventions

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par types de consommateurs, du ratio : <i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans les délais demandés) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors de MES pour un local dont l'installation est encore en service</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M dans le délai convenu) / (Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous raccordements confondus</li> <li>- tous consommateurs confondus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.6.2.2 Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation

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

## 1.6.2.3 Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <i>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.6.2.4 Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de consommateurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur</li> <li>- toutes réclamations écrites uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturées : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.7 Indicateurs de suivi de la qualité de service de Gaz de Barr

## 1.7.1 Indicateurs donnant lieu à incitation financière

## 1.7.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de consommateurs, de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</li> <li>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait du GRD et automatiquement identifiés par l'opérateur</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	
Suivi	<u>Suivi actuel :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : semestrielle</li> </ul>	<u>Suivi envisagé :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : trimestrielle</li> </ul>
Objectif	100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Gaz de Barr en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du consommateur ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu</li> <li>- versement : direct aux fournisseurs</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

## 1.7.1.2 Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre M-2/M de PCE 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- index gaz uniquement</li> </ul>



Suivi	<p><u>Suivi actuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle	
	<p><u>Objectifs actuels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 95 % par an</li> <li>- objectif cible : 97 % par an</li> </ul>	<p><u>Objectif envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : 96,5 % par an</li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 2 600 €</li> </ul>	
	<p><u>Incitations actuelles :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 500 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 1 500 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<p><u>Incitations envisagées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 500 € par point en-dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 500 € par point au-dessus de l'objectif de référence</li> </ul>
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.7.1.3 Taux de disponibilité du portail fournisseur

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M-2/M, sur des semaines complètes :</p> <p><u>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- portail fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors webservices</li> <li>- causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non</li> </ul>
Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle</li> <li>- objectif de référence : 90 % par an</li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- pour les années 2018, 2019 et 2020 : <ul style="list-style-type: none"> <li>o pas de pénalité</li> <li>o bonus : (12 € x 1 % x 60 x H) par point au-dessus de l'objectif de référence où H correspond au nombre d'heure d'ouverture théorique du portail fournisseur par semaine</li> </ul> </li> <li>- pour l'année 2021 : <ul style="list-style-type: none"> <li>o pénalité : (12 € x 1 % x 60 x H) par point en-dessous de l'objectif de référence où H correspond au nombre d'heure d'ouverture théorique du portail fournisseur par semaine</li> <li>o bonus : (12 € x 1 % x 60 x H) par point au-dessus de l'objectif de référence où H correspond au nombre d'heure d'ouverture théorique du portail fournisseur par semaine</li> <li>o pénalité en l'absence de développement d'un portail fournisseur au 31 décembre 2021 : - 242 000 €</li> </ul> </li> </ul>
Date de mise en œuvre	- suivi et mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> janvier 2018

### 1.7.1.4 Taux de réponses aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>
--------	--

Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	
Suivi	<p><u>Suivi actuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : semestrielle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de fournisseurs traitées dans les 15 jours calendaires	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 500 €</li> <li>- la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.7.1.5 Taux de réponses aux réclamations des consommateurs dans les 30 jours calendaires

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre de réclamations écrites de consommateurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au consommateur</li> </ul>	
Suivi	<p><u>Suivi actuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : semestrielle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de consommateurs traitées dans les 30 jours calendaires	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 500 €</li> <li>- la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

## 1.7.2 Autres indicateurs de suivi de la qualité de service

## 1.7.2.1 Indicateurs relatifs aux devis et interventions

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par types de consommateurs, du ratio : <i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans les délais demandés) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors de MES pour un local dont l'installation est encore en service</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M dans le délai convenu) / (Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous raccordements confondus</li> <li>- tous consommateurs confondus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.7.2.2 Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation

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

## 1.7.2.3 Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.7.2.4 Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de consommateurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur</li> <li>- toutes réclamations écrites uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.8 Indicateurs de suivi de la qualité de service de Veolia Eau

## 1.8.1 Indicateurs donnant lieu à incitation financière

## 1.8.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</li> <li>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait du GRD et automatiquement identifiés par l'opérateur</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> </ul>

Suivi	<p><u>Suivi actuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : semestrielle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : trimestrielle</li> </ul>
Objectif	100 % des rendez-vous non tenus automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Veolia Eau en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du consommateur ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu</li> <li>- versement : direct aux fournisseurs</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.8.1.2 Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre M-2/M de PCE 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>					
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>					
Suivi	<p><u>Suivi actuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>				
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle</li> </ul> <table border="1"> <tr> <td><u>Objectifs actuels :</u></td> <td><u>Objectif envisagé :</u></td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 95 % par an</li> <li>- objectif cible : 97 % par an</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : 96,5 % par an</li> </ul> </td> </tr> </table>		<u>Objectifs actuels :</u>	<u>Objectif envisagé :</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 95 % par an</li> <li>- objectif cible : 97 % par an</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : 96,5 % par an</li> </ul>
<u>Objectifs actuels :</u>	<u>Objectif envisagé :</u>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 95 % par an</li> <li>- objectif cible : 97 % par an</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : 96,5 % par an</li> </ul>					
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 2 080 €</li> </ul> <table border="1"> <tr> <td><u>Incitations actuelles :</u></td> <td><u>Incitations envisagées :</u></td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 500 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 1 500 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 400 € par point en-dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 400 € par point au-dessus de l'objectif de référence</li> </ul> </td> </tr> </table>		<u>Incitations actuelles :</u>	<u>Incitations envisagées :</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 500 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 1 500 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 400 € par point en-dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 400 € par point au-dessus de l'objectif de référence</li> </ul>
<u>Incitations actuelles :</u>	<u>Incitations envisagées :</u>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 1 500 € par an si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base</li> <li>- bonus : 1 500 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 400 € par point en-dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 400 € par point au-dessus de l'objectif de référence</li> </ul>					
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre					

### 1.8.1.3 Taux de disponibilité du portail fournisseur

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M-2/M, sur des semaines complètes :</p> <p><u>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- portail fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors webservices</li> <li>- causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non</li> </ul>	
Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>	
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle</li> <li>- objectif de référence : 90 % par an</li> </ul>	

Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- pour les années 2018, 2019 et 2020 :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o pas de pénalité</li> <li>o bonus : (8 € x 1 % x 60 x H) par point au-dessus de l'objectif de référence où H correspond au nombre d'heure d'ouverture théorique du portail fournisseur par semaine</li> </ul> </li> <li>- pour l'année 2021 :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o pénalité : (8 € x 1 % x 60 x H) par point en-dessous de l'objectif de référence où H correspond au nombre d'heure d'ouverture théorique du portail fournisseur par semaine</li> <li>o bonus : (8 € x 1 % x 60 x H) par point au-dessus de l'objectif de référence où H correspond au nombre d'heure d'ouverture théorique du portail fournisseur par semaine</li> <li>o pénalité en l'absence de développement d'un portail fournisseur au 31 décembre 2021 : - 158 400 €</li> </ul> </li> </ul>
Date de mise en œuvre	- suivi et mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> janvier 2018

**1.8.1.4 Taux de réponses aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires**

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	
Suivi	<b>Suivi actuel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : semestrielle</li> </ul>	<b>Suivi envisagé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : <b>trimestrielle</b></li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b></li> </ul>
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de fournisseurs traitées dans les 15 jours calendaires	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs</li> <li>- <b>valeur plancher des incitations : - 500 €</b></li> <li>- <b>la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</b></li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

**1.8.1.5 Taux de réponses aux réclamations des consommateurs dans les 30 jours calendaires**

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de réclamations écrites de consommateurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au consommateur</li> </ul>	

Suivi	<p><u>Suivi actuel</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : semestrielle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de consommateurs traitées dans les 30 jours calendaires	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 500 €</li> <li>- la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.8.2 Autres indicateurs de suivi de la qualité de service

#### 1.8.2.1 Indicateurs relatifs aux devis et interventions

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2, par types de consommateurs, du ratio :</p> <p><i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans les délais demandés) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</i></p> <p>(soit deux valeurs suivies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les consommateurs T1/T2,</li> <li>- pour les consommateurs T3/T4/TP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors de MES pour un local dont l'installation est encore en service</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><i>(Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M dans le délai convenu) / (Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M)</i></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous raccordements confondus</li> <li>- tous consommateurs confondus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

#### 1.8.2.2 Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des consommateurs de PCE 6M au relevé 1 fois et plus	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><i>(Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés durant le trimestre M-2/M pour cause d'absence du consommateur 1 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</i></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE 6M existants</li> <li>- tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du consommateur au relevé</li> <li>- tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte)</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

Taux d'index rectifiés	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 des ratios :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les consommateurs 6M : <i>(Nombre de relèves transmises au statut rectifié durant le trimestre M-2/M - Nombre de rectifications suite à MES durant le trimestre M-2/M) / (Nombre de relèves totales transmises durant le trimestre M-2/M)</i></li> <li>- pour les autres consommateurs : <i>(Nombre de PCE actifs dont l'index a été rectifié durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de PCE actifs durant le trimestre M-2/M)</i></li> </ul> <p>(soit deux valeurs suivies)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes modifications d'index, quel que soit le fait générateur, à l'exception des rectifications suites à une MES pour les consommateurs 6M</li> <li>- tous index réels, et également tous les index calculés pour les consommateurs autres que 6M</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre
------------------------	--	--	----------	-------------------

**1.8.2.3 Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs**

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur :</p> <p><i>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</i> (soit une valeur suivie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre



1.8.2.4 Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de consommateurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur</li> <li>- toutes réclamations écrites uniquement</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturées : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

1.9 Indicateurs de suivi de la qualité de service de Sorégies

1.9.1 Indicateurs donnant lieu à incitation financière

1.9.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</li> <li>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait du GRD et automatiquement identifiés par l'opérateur</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> </ul>	
Suivi	<b>Suivi actuel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : semestrielle</li> </ul>	<b>Suivi envisagé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : trimestrielle</li> </ul>
Objectif	100 % des rendez-vous non tenus, qui n'ont pas fait l'objet d'une replanification à la demande du consommateur pour une réalisation de la prestation sous 24 h, automatiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Sorégies en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du consommateur ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu</li> <li>- versement : direct aux fournisseurs</li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

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

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés durant le trimestre M-2/M de PCE 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> </ul>

Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : trimestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : annuelle</li> <li>- fréquence de publication : annuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : annuelle</li> </ul>
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle</li> <li>- objectif de référence : 96,5 % par an</li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- pénalités : 400 € par point en-dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 400 € par point au-dessus de l'objectif de référence</li> <li>- valeur plancher des incitations : - 2 080 €</li> </ul>
Date de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi : déjà mis en œuvre</li> <li>- mise en œuvre des incitations : 1<sup>er</sup> janvier 2018</li> </ul>

### 1.9.1.3 Taux de disponibilité du portail fournisseur

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M-2/M, sur des semaines complètes :</p> <p><u>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- portail fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors webservices</li> <li>- heures d'ouverture : 24h/24 hors plage de maintenance</li> <li>- causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non</li> </ul>	
Suivi	<p><u>Suivi actuel</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle</li> <li>- fréquence de publication : trimestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle</li> </ul>	<p><u>Suivi envisagé</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b></li> </ul>
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'incitation financière porte sur la valeur globale du taux calculé sur une base annuelle</li> </ul> <p><u>Objectifs actuels</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de base : 99 % par semaine</li> <li>- objectif cible : 99,5 % par an</li> </ul>	<p><u>Objectif envisagé</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : <b>99,5 % par an</b></li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- <b>valeur plancher des incitations : - 2 800 €</b></li> </ul> <p><u>Incitations actuelles</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : 250 € par semaine strictement en-dessous de l'objectif de base</li> <li>- bonus : 1 500 € par an si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible</li> </ul>	<p><u>Incitations envisagées</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pénalités : <b>800 € par point en-dessous de l'objectif de référence</b></li> <li>- bonus : <b>800 € par point au-dessus de l'objectif de référence</b></li> </ul>
Date de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjà mis en œuvre</li> </ul>	

### 1.9.1.4 Taux de réponses aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires

Calcul	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>
--------	--

Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	
Suivi	<b>Suivi actuel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : semestrielle</li> </ul>	<b>Suivi envisagé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : <b>trimestrielle</b></li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b></li> </ul>
Objectif	- 100 % des réclamations écrites de fournisseurs traitées dans les 15 jours calendaires	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs</li> <li>- <b>valeur plancher des incitations : - 500 €</b></li> <li>- <b>la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</b></li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

### 1.9.1.5 Taux de réponses aux réclamations des consommateurs dans les 30 jours calendaires

Calcul	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : $\frac{\text{(Nombre de réclamations écrites de consommateurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M)}}{\text{(Nombre total de réclamations écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M)}}$ (soit une valeur suivie)	
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur ne sont pas concernées)</li> <li>- toutes les réclamations orales ou écrites (courrier, mail)</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au consommateur</li> </ul>	
Suivi	<b>Suivi actuel :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : semestrielle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle</li> <li>- fréquence de publication : semestrielle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : semestrielle</li> </ul>	<b>Suivi envisagé :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : <b>trimestrielle</b></li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de publication : <b>annuelle</b></li> <li>- fréquence de calcul des incitations : <b>annuelle</b></li> </ul>
Objectif	- 100 % des réclamations orales ou écrites de consommateurs traitées dans les 30 jours calendaires	
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- versement : à travers le CRCP</li> <li>- pénalités : 25 € par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée</li> <li>- <b>valeur plancher des incitations : - 500 €</b></li> <li>- <b>la définition et les niveaux d'objectif et d'incitation financière de cet indicateur sont fixés pour l'ensemble de la période tarifaire ATRD5</b></li> </ul>	
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre	

## 1.9.2 Autres indicateurs de suivi de la qualité de service

## 1.9.2.1 Indicateurs relatifs aux devis et interventions

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par types de consommateurs, du ratio : <i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans les délais demandés) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - pour les consommateurs T1/T2, - pour les consommateurs T3/T4/TP)	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs) - consommateurs T1/T2 et consommateurs T3/T4/TP suivis distinctement	annuelle	déjà mis en œuvre
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M dans le délai convenu) / (Nombre de branchements réalisés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous raccordements confondus - tous consommateurs confondus - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.9.2.2 Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des consommateurs de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index de PCE 6M auto-relevés ou estimés durant le trimestre M-2/M pour cause d'absence du consommateur 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous PCE 6M existants - tous index auto-relevés ou estimés pour cause d'absence du consommateur au relevé - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus (fournisseur historique et fournisseurs alternatifs)	annuelle	déjà mis en œuvre

Taux d'index rectifiés	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 des ratios :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les consommateurs 6M : <i>(Nombre de relèves transmises au statut rectifié durant le trimestre M-2/M - Nombre de rectifications suite à MES durant le trimestre M-2/M) / (Nombre de relèves totales transmises durant le trimestre M-2/M)</i></li> <li>- pour les autres consommateurs : <i>(Nombre de PCE actifs dont l'index a été rectifié durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de PCE actifs durant le trimestre M-2/M)</i></li> </ul> <p>(soit deux valeurs suivies)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes modifications d'index, quel que soit le fait générateur, à l'exception des rectifications suites à une MES pour les consommateurs 6M</li> <li>- tous index réels, et également tous les index calculés pour les consommateurs autres que 6M</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre
Taux d'interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :</p> <p><i>(Nombre d'intervention physique pour vérification de données de comptage suite à relève durant le trimestre M-2/M) / (Nombre de PCE relevés ou télé-relevés durant le trimestre M-2/M)</i></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève</li> <li>- tous index gaz</li> <li>- tous types de consommateurs (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

**1.9.2.3 Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs**

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs	<p>Calcul le 1<sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur :</p> <p><i>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</i></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur</li> <li>- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre

## 1.9.2.4 Indicateurs relatifs à la relation avec les consommateurs

Libellé de l'indicateur	Calcul	Périmètre	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de consommateurs	Calcul le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre total de réclamations orales ou écrites de consommateurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au consommateur</li> <li>- toutes réclamations orales ou écrites</li> <li>- tous types de consommateurs confondus</li> <li>- réclamations clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur</li> </ul>	annuelle	déjà mis en œuvre