

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 9 avril 2014 portant décision sur l'évolution du tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF au 1^{er} juillet 2014

Participaient à la séance : Philippe de LADOUCKETTE, président, Olivier CHALLAN BELVAL et Jean-Pierre SOTURA, commissaires.

Le tarif péréqué actuel d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF (dit tarif « ATRD4 ») est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2012, en application de la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 28 février 2012¹.

En application des dispositions des articles L.452-2 du code de l'énergie, la CRE fixe les méthodologies utilisées pour établir les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel. En outre, l'article L.452.3 du code de l'énergie énonce d'une part que « *La Commission de régulation de l'énergie délibère sur les évolutions tarifaires* » et d'autre part que ces délibérations de la CRE sur les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution de gaz naturel « *[...] peuvent prévoir un encadrement pluriannuel de l'évolution des tarifs* ».

Par ailleurs, l'article L.452-3 du code de l'énergie dispose également que les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution de gaz naturel « *[...] peuvent prévoir [...] des mesures incitatives appropriées à court ou long terme pour encourager les opérateurs à améliorer leurs performances liées, notamment, à la qualité du service rendu, à l'intégration du marché intérieur du gaz, à la sécurité d'approvisionnement et à la recherche d'efforts de productivité.* »

Conformément à ces dispositions, le tarif ATRD4 a reconduit, en le faisant évoluer et en le complétant, le cadre de régulation incitant l'opérateur à améliorer son efficacité, tant du point de vue de la maîtrise de ses coûts, que de la qualité du service rendu aux utilisateurs de ses réseaux. Le mécanisme de suivi de la qualité de service de GRDF a, notamment, été modifié par la mise en place d'incitations financières pour des indicateurs liés davantage à la qualité du service rendu aux consommateurs finals et une réduction du nombre total d'indicateurs.

Dans ce cadre, la présente délibération a pour objet de faire évoluer mécaniquement la grille tarifaire de GRDF de +2,94 % au 1^{er} juillet 2014 mais également de mettre à jour deux indicateurs de suivi de la qualité de service de l'opérateur particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché : l'amplitude des comptes d'écart distribution (CED) et le taux d'index rectifiés.

¹ Délibération de la CRE du 28 février 2012 portant décision sur le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF

A. Evolution du tarif péréqué de GRDF au 1^{er} juillet 2014

1. Evolution de la grille tarifaire de GRDF au 1^{er} juillet 2014

1.1. Cadre en vigueur pour l'évolution du tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF

Le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF (dit tarif « ATRD4 ») est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2012, en application de la délibération tarifaire de la CRE du 28 février 2012. Ce tarif est conçu pour s'appliquer pour une durée d'environ quatre ans, avec un ajustement mécanique au 1^{er} juillet de chaque année, selon les modalités suivantes. Ainsi, le paragraphe B.2 de la partie « Tarif » de la délibération précitée dispose que :

« La grille tarifaire de GRDF est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet de chaque année A, à compter du 1^{er} juillet 2013, par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin de l'année A, du pourcentage de variation suivant :

$$Z = IPC - X + k »$$

où :

- IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1^{er} juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière² ;
- X est le facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire égal à - 0,2 %. Ce facteur intègre l'objectif annuel de productivité fixé par la CRE à l'opérateur ;
- k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du compte de régularisation des charges et des produits³ (CRCP). k est compris entre - 2 % et + 2 %.

Conformément à ces dispositions, la grille tarifaire de GRDF a évolué mécaniquement de + 4,07 % au 1^{er} juillet 2013 selon les modalités suivantes :

$$Z = IPC_{2012} - X + k, \text{ avec } IPC_{2012} = 1,87 \%, X = - 0,2 \% \text{ et } k = + 2 \%$$

1.2. Evolution mécanique de la grille tarifaire de GRDF au 1^{er} juillet 2014

a) Evolution de l'indice des prix à la consommation

L'indice IPC, qui correspond à la variation annuelle moyenne constatée sur l'année 2013 de l'indice des prix à la consommation hors tabac, tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière, est égal à 0,74 %.

b) Facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire

Le facteur d'évolution annuel X sur la grille tarifaire a été fixé dans la délibération de la CRE du 28 février 2012 à - 0,2 % par an pendant toute la période tarifaire.

c) Solde du CRCP de GRDF à apurer au 1^{er} juillet 2014

(i) Montant du CRCP de l'année 2013

Pour l'année 2013, le calcul des écarts est effectué avec des seuils définis sur la base des données prévisionnelles précisées dans la délibération tarifaire de la CRE du 28 février 2012.

Le montant total du solde du CRCP de GRDF pour l'année 2013 au titre des postes éligibles est égal à + 13,49 M€₂₀₁₃. Il se décompose de la manière suivante :

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

³ Le CRCP est un compte qui permet de corriger, pour des postes préalablement identifiés, les écarts entre les charges et les produits réellement constatés, et les charges et les produits prévisionnels.

Postes couverts par le CRCP	Taux de couverture du poste par le CRCP	Solde du CRCP de l'année 2013 (M€ ₂₀₁₃)
Charges de capital	100 %	- 17,77 M€
Revenus perçus sur les termes tarifaires proportionnels aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	+ 9,50 M€
Charges d'achat de gaz pour couvrir les pertes de gaz et différences diverses, ainsi que les comptes d'écarts	80 %	+ 18,30 M€
Evolutions de charges résultant d'une révision des clés de répartition des coûts du service commun partagé entre ERDF et GRDF	100 %	0 M€
Revenus perçus sur les prestations catalogue en cas d'une évolution des prix de ces prestations différente de celle résultant des formules d'indexation mentionnées dans le catalogue de prestations	100 %	+ 5,74 M€
Pénalités perçues par GRDF pour les dépassements de capacités souscrites pour les clients bénéficiant des options T4 et TP	100 %	- 2,66 M€
Incitations financières générées par le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service	100 %	+ 0,38 M€
Total		+ 13,49 M€

Le montant total, actualisé au taux de 4,2 % par an, du solde du CRCP de GRDF pour l'année 2013 est égal à + 14,35 M€₂₀₁₄.

Les principaux éléments expliquant ce résultat sont les suivants :

- les charges de capital réalisées en 2013 de 1 576,06 M€ sont inférieures à celles prévues lors des travaux tarifaires et corrigées de l'inflation portée par le tarif sur l'année 2013, soit 1 594,60 M€. Cet écart s'explique essentiellement par l'impact de l'inflation utilisée pour la réévaluation de la base d'actifs régulés (BAR). Par ailleurs, le mécanisme d'incitation à la maîtrise des coûts des programmes d'investissement de GRDF, hors investissements de sécurité et de cartographie, a généré un bonus global de + 0,77 M€ sur l'année 2013 versé au poste de charges de capital du CRCP : les dépenses d'investissement réelles (hors sécurité et cartographie) en 2013, soit 332,2 M€, ont été inférieures aux prévisions tarifaires établies à 368,2 M€ ;
- le revenu perçu sur les termes tarifaires proportionnels aux quantités de gaz acheminées est inférieur aux prévisions tarifaires faites pour l'année 2013 : les quantités de gaz acheminées sur le réseau de GRDF en 2013, soit 316,2 TWh⁴ (ce qui correspond à un revenu perçu par l'opérateur de 1 855,89 M€), ont été inférieures aux prévisions tarifaires établies à 320,7 TWh⁵ (soit un revenu prévisionnel associé de 1 865,39 M€). Cette baisse est principalement due à une fin d'année 2013 plus chaude que pour une année climatique moyenne ;
- concernant les charges d'achat de gaz pour couvrir les pertes de gaz et différences diverses, ainsi que les comptes d'écarts, les règles tarifaires prévoient que le solde de ce poste pour l'année 2013 est couvert à 80 % conformément à la délibération tarifaire du 28 février 2012. Le montant de ce solde s'élève à + 18,30 M€ et se décompose de la façon suivante :

⁴ Hors clients bénéficiant de l'option « tarif de proximité » (TP)

	Réel (M€ ₂₀₁₃)	Référence (M€ ₂₀₁₃)	Total (M€ ₂₀₁₃)
Compte d'écart distribution (CED)	+ 19,70 M€	0	+ 19,70 M€
Achat de pertes	+ 67,84 M€	+ 66,9 M€	+ 0,94 M€
Compte d'écart inter-opérateur (CIO)	+ 2,24 M€	0	+ 2,24 M€
Total	+ 89,78 M€	+ 66,9 M€	+ 22,88 M€
Solde global du poste = 80 % du total			+ 18,30 M€

- le compte d'écart distribution (CED) permet de s'assurer *a posteriori*, sur la base des relevés des clients finals, que chaque fournisseur paie bien le gaz effectivement consommé par ses clients, le gaz compensé étant valorisé à un prix de marché. GRDF a versé 19,70 M€ aux fournisseurs présents sur son réseau, au titre du CED en 2013 dont le volume cumulé à fin d'année s'élève à - 0,66 TWh, valorisé à un prix moyen de 30 €/MWh. En conséquence, le poste CED du CRCP s'élève à + 19,70 M€ ;
- le coût d'achat des pertes par GRDF, soit 67,84 M€ en 2013 (correspondant à 2,4 TWh de gaz achetés à un prix unitaire moyen de 28,27 €/MWh), est supérieur à la référence tarifaire établie à 66,90 M€ de charges par an (correspondant à 2,4 TWh de gaz achetés à un prix unitaire moyen de 27,88 €/MWh) ;
- le compte inter-opérateur (CIO) permet de régulariser des corrections sur les quantités livrées aux points d'interface transport distribution (PITD) par les gestionnaires de réseaux de transport (GRT) au GRD, constatées après l'envoi des factures définitives aux fournisseurs. Le solde du poste relatif au CIO global s'élève à + 2,24 M€ en 2013, correspondant à un volume total de + 76,45 GWh, qui se décompose de la manière suivante :
 - GRDF a versé 2,06 M€ à GRTgaz, pour un volume concerné de 71,60 GWh ;
 - GRDF a versé 0,18 M€ à TIGF, pour un volume concerné de 4,85 GWh.

Ces montants sont également intégrés dans les CRCP respectifs de GRTgaz et de TIGF, dans le sens opposé ;

- les revenus perçus sur les prestations catalogue ont été inférieurs de 5,74 M€ à ce que l'opérateur aurait perçu si les prix de l'ensemble des prestations avaient évolué conformément aux formules d'évolution annuelle prévues par GRDF. Les évolutions de prix décidées par la CRE ont généré un manque à gagner de 5,74 M€ sur l'année 2013 pour l'opérateur par rapport aux recettes prévisionnelles prises en compte pour l'élaboration du tarif ATRD4. Ce manque à gagner est principalement dû à la révision à la baisse des prix des prestations pour impayés à compter du 1^{er} septembre 2012⁵ (à titre d'illustration, le prix de la coupure pour impayé pour les clients à relève semestrielle est passé à cette date de 80,08 €HT à 42,09 €HT) ;
- la régulation incitative de la qualité de service de GRDF a généré un bonus global de + 0,38 M€ sur l'année 2013 (cf. annexe). Les principaux indicateurs ayant contribué à ce bonus sont :
 - le *taux de traitement des rejets du mois M en M+1* : + 145 k€ ;
 - le *taux d'index rectifiés* : + 120 k€ ;
 - le *taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)* : + 100 k€.

Le niveau du bonus global généré au titre de l'année 2013 (+ 0,38 M€) est sensiblement inférieur à celui perçu par GRDF au titre de l'année 2012 (+ 1,33 M€). Cet écart s'explique par les effets combinés de la réduction du montant des bonus et le renforcement des objectifs pour plusieurs indicateurs lors de

⁵ Délibération de la CRE du 28 juin 2012 portant décision sur la tarification des prestations annexes réalisées par les GRD de gaz naturel

l'évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service au 1^{er} juillet 2013⁶. Les très bons niveaux de performance atteints par GRDF sur l'année 2012 se sont maintenus, voire même renforcés pour certains indicateurs en 2013.

Le détail des résultats sur l'année 2013 des différents indicateurs incités financièrement ainsi que le bilan des incitations associées sur cette période figurent en annexe de cette délibération.

(ii) *Report du reste du solde du CRCP de l'année 2012 non apuré au 1^{er} juillet 2013*

Le reste du solde du CRCP de GRDF de l'année 2012 non apuré au 1^{er} juillet 2013 est reporté au solde du CRCP à apurer au 1^{er} juillet 2014.

Le montant, actualisé au taux de 4,2 % par an, de ce solde est égal à + 235,45 M€₂₀₁₄.

(iii) *Correction à apporter au solde du CRCP afin de ne pas prolonger l'apurement du CRCP de l'année 2012 déjà apuré au 1^{er} juillet 2013*

Il est nécessaire de neutraliser l'effet du facteur k de + 2 % appliqué lors de l'évolution tarifaire au 1^{er} juillet 2013 par une correction du solde du CRCP à apurer au 1^{er} juillet 2014.

Le montant de cette correction est égal à – 61,31 M€₂₀₁₄.

(iv) *Solde total du CRCP à apurer au 1^{er} juillet 2014*

Le montant total actualisé du solde du CRCP de GRDF à apurer au 1^{er} juillet 2014 s'élève à + 188,49 M€₂₀₁₄ et se décompose de la manière suivante :

Composantes du CRCP total à apurer au 1^{er} juillet 2014	Montant (M€₂₀₁₄)
Solde du CRCP de l'année 2013	+ 14,35 M€
Reste du solde du CRCP de l'année 2012 non apuré au 1 ^{er} juillet 2013	+ 235,45 M€
Neutralisation de l'effet du facteur k de + 2 % appliqué lors de l'évolution tarifaire au 1 ^{er} juillet 2013	- 61,31 M€
Total	+ 188,49 M€

d) *Evolution mécanique de la grille tarifaire de GRDF au 1^{er} juillet 2014*

Compte-tenu du plafonnement du facteur k à +/- 2 %, l'enveloppe maximale de charges et produits à prendre en compte au 1^{er} juillet 2014 au titre du CRCP est de + 63,22 M€₂₀₁₄. Le reste du solde du CRCP non apuré au 1^{er} juillet 2014, soit + 125,27 M€₂₀₁₄, est reporté au solde du CRCP de l'année 2014.

En conséquence, la grille tarifaire de GRDF doit évoluer au 1^{er} juillet 2014 du pourcentage de variation suivant :

$$IPC - X + k = 0,74 \% + 0,2 \% + 2 \%$$

soit une hausse de 2,94 %.

La neutralisation des effets des facteurs k pris en compte pour les évolutions tarifaires aux 1^{er} juillet 2013 (k = + 2 %) et 1^{er} juillet 2014 (k = + 2 %) conduira à introduire un terme correctif de l'ordre de - 120 M€ au solde du CRCP à apurer au 1^{er} juillet 2015. Dans ce cadre, et dans l'hypothèse de niveaux de charges et de produits constatés sur l'année 2014 en ligne avec les valeurs prévisionnelles, le reliquat de 125,27 M€₂₀₁₄ du CRCP serait apuré en quasi-totalité au 1^{er} juillet 2015.

⁶ Délibération de la CRE du 27 juin 2013 portant décision relative à l'évolution du dispositif de régulation incitative de la qualité de service fixé par le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF

1.3. Couverture des coûts du système de comptage évolué de GRDF

Dans sa délibération du 28 février 2012 portant décision sur le tarif ATRD4 de GRDF, la CRE a indiqué, s'agissant du projet de comptage évolué de GRDF, que « *si une décision de déploiement généralisé est prise en cours de période tarifaire, la CRE prendra une délibération tarifaire modificative afin de prendre en compte les coûts et les gains prévisionnels du projet à compter de cette décision et de définir le cadre de régulation spécifique au projet de comptage évolué de GRDF.* ».

En application des dispositions de l'article L.453-7 du code de l'énergie, la CRE a proposé, par délibération du 13 juin 2013⁷, aux ministres chargés de l'énergie et de la consommation d'approuver la mise en œuvre du déploiement généralisé du système de comptage évolué de GRDF. Cette proposition a été faite au vu des résultats de l'évaluation technico-économique, en particulier de la valeur actualisée nette (VAN) du projet et des bénéfices de ce projet pour les consommateurs.

Par courrier en date du 25 juillet 2013, les ministres chargés de l'énergie et de la consommation ont indiqué à la CRE qu'ils étaient « *favorables à ce que le projet de compteurs communicants se concrétise selon le calendrier et les étapes prévues par GRDF* » et que leur « *décision d'approbation définitive, telle que prévue à l'article L.453-7 du code de l'énergie, sera prise dès que les résultats de l'appel d'offres auront permis de confirmer les conditions économiques d'acquisition des matériels et des services et le bénéfice pour les consommateurs* ».

Le même jour que la délibération portant proposition d'approbation du déploiement généralisé du système, la CRE a adopté une délibération portant orientations sur le cadre de régulation du système de comptage évolué de GRDF⁸ dans laquelle elle indique qu'« *en cas de décision favorable des ministres, la CRE procédera à la modification du tarif ATRD4 de GRDF. Ces travaux feront l'objet d'une nouvelle délibération tarifaire de la CRE au cours du 1^{er} trimestre 2014, en application des articles L.452-2 et L.452-3 du code de l'énergie encadrant les compétences tarifaires de la CRE. Cette délibération définira le traitement tarifaire du système de comptage évolué de GRDF à compter du 1^{er} juillet 2014.* »

Les travaux d'élaboration du cadre de régulation spécifique au projet de comptage évolué de GRDF ne sont pas finalisés à ce stade. En conséquence, la présente délibération sur l'évolution du tarif ATRD4 de GRDF au 1^{er} juillet 2014 ne prend pas en compte les coûts et les gains prévisionnels du projet de GRDF. La CRE prendra une délibération tarifaire modificative en 2014 afin de définir le cadre de régulation spécifique au projet de GRDF et de prendre en compte les coûts et les gains prévisionnels du projet dans le tarif ATRD4 de GRDF.

2. Evolution du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service du tarif péréqué de GRDF au 1^{er} juillet 2014

2.1 Cadre en vigueur pour l'évolution du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GRDF

Le paragraphe A.4 de la partie « méthodologie » de la délibération de la CRE du 28 février 2012 précise que « *la CRE pourra décider au cours de la période tarifaire du tarif ATRD4 d'évolutions du dispositif de régulation de la qualité de service, sur la base d'un retour d'expérience suffisant, en particulier afin de procéder aux ajustements suivants :*

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

Ce mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GRDF a été modifié au 1^{er} juillet 2013 en application de la délibération de la CRE du 27 juin 2013 portant décision relative à l'évolution du dispositif de régulation incitative de la qualité de service fixé par le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF.

⁷ Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 13 juin 2013 portant proposition d'approbation du lancement du déploiement généralisé du système de comptage évolué de GRDF

⁸ Délibération de la CRE du 13 juin 2013 portant orientations sur le cadre de régulation du système de comptage évolué de GRDF
6/24

Dans ce contexte, la CRE fait évoluer, à compter du 1^{er} juillet 2014, le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GRDF sur la base du retour d'expérience du mécanisme entré en vigueur le 1^{er} juillet 2008.

2.2 Evolution du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service du tarif péréqué de GRDF au 1^{er} juillet 2014

La présente délibération adapte le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GRDF à compter du 1^{er} juillet 2014, en procédant à des ajustements qui reposent sur le retour d'expérience du mécanisme entré en vigueur le 1^{er} juillet 2008 et adapté le 1^{er} juillet de chaque année.

Ces modifications concernent les deux indicateurs suivants :

- l'« *Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)* », suivie depuis le 1^{er} janvier 2011.
Afin d'inciter GRDF à poursuivre l'amélioration de ses CED mensuels et compte-tenu des améliorations attendues par la mise en œuvre du nouveau jeu de profils-types de consommation entré en vigueur au 1^{er} avril 2014, les objectifs de cet indicateur, fixés actuellement par année calendaire à 6 TWh pour l'objectif cible et 7 TWh pour l'objectif de base, sont réévalués de la façon suivante :
 - pour 2014 : les objectifs cible et de base sont respectivement portés à 5,5 TWh et 6,5 TWh par année calendaire ;
 - pour 2015 : les objectifs cible et de base sont respectivement portés à 5 TWh et 6 TWh par année calendaire.

Les autres paramètres relatifs à cet indicateur restent inchangés ;

- le « *Taux d'index rectifiés* », suivi depuis le 1^{er} juillet 2012 mais pour lequel les incitations financières ne sont mises en œuvre que depuis le 1^{er} juillet 2013.
Les résultats atteints par GRDF montrent que les objectifs actuels (objectif de base et objectif cible) associés aux clients autres que ceux relevés semestriellement (dits « clients 6M ») sont désormais sous-estimés. En conséquence, les objectifs sont réévalués de la façon suivante : pour les clients autres que 6M, les objectifs cible et de base sont respectivement portés à 0,30 % et 0,40 % par mois au 1^{er} juillet 2014 au lieu de 0,45 % et 0,55 % actuellement. Les autres paramètres relatifs à cet indicateur restent inchangés.

3. Décision de la CRE sur l'évolution du tarif péréqué de GRDF au 1^{er} juillet 2014

Conformément aux éléments qui précèdent, la grille tarifaire de GRDF augmentera au 1^{er} juillet 2014 de 2,94 %.

Compte tenu de la part du tarif d'acheminement sur les réseaux de distribution dans le prix final de vente du gaz naturel, cette hausse conduirait, toutes choses égales par ailleurs, à une augmentation de 0,74 % du tarif réglementé de vente en distribution publique pour un client moyen consommant le gaz pour un usage chauffage (client au tarif B1 sur la zone Paris consommant 17 MWh par an).

Par ailleurs, le paragraphe B.5 « Mécanisme de régulation de la qualité de service de GRDF » de la partie tarifaire de la délibération de la CRE du 28 février 2012 portant décision sur le tarif ATRD4 de GRDF, modifié par la délibération de la CRE du 27 juin 2013, est remplacé, à compter du 1^{er} juillet 2014, par les dispositions figurant au paragraphe B.2 de la présente délibération.

B. Evolution du tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF à compter du 1^{er} juillet 2014

1. Grille tarifaire de GRDF applicable à compter du 1^{er} juillet 2014

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

Ce tarif, applicable à compter du 1^{er} juillet 2014, est le suivant :

Options tarifaires principales :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	33,24	26,32	
T2	128,28	7,74	
T3	728,40	5,44	
T4	14 717,16	0,76	191,52

Option « tarif de proximité » (TP) :

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

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	34 335,00	95,52	62,64

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

- 1 si la densité de population de la commune est inférieure à 400 habitants par km² ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants par km² et 4 000 habitants par km² ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants par km².
-

Clients sans compteur individuel mais disposant d'un compteur collectif :

Pour l'ensemble des clients finals d'un immeuble ou d'un groupement de logements ne disposant pas de compteur individuel mais disposant d'un compteur collectif et ayant souscrit collectivement un contrat de fourniture, un abonnement égal à celui de l'option tarifaire T1 est facturé, appliqué au nombre de logements alimentés en gaz, et une part proportionnelle égale à celle de l'option tarifaire T1 est appliquée à la consommation de gaz mesurée par le compteur collectif.

Clients sans compteur individuel ou compteur collectif :

Pour les clients finals ne disposant pas de compteur individuel ou collectif associé à un contrat de fourniture collectif, le tarif applicable est un forfait annuel de 50,52 €.

Lorsqu'un relevé des consommations de gaz comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux tarifs, une répartition proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

2. Mécanisme de régulation incitative de la qualité de service du tarif péréqué de GRDF au 1^{er} juillet 2014

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour GRDF sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par GRDF à la CRE. L'ensemble des indicateurs de suivi de la qualité de service mis en place pour GRDF doit être rendu public sur ses sites internet Fournisseurs et Grand Public.

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

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

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

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le mois M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients 6M ⁹ , - pour les clients JJ ¹⁰ /JM ¹¹ /MM ¹²)
Périmètre :	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et systématiquement identifiés par l'opérateur - clients 6M et clients JJ/JM/MM suivis distinctement
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : mensuelle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus systématiquement détectés par l'opérateur sont indemnisés
Incitations :	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par GRDF en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction de la fréquence de relève du client, pour chaque rendez-vous non tenu - versement : directement aux fournisseurs
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2008 - mise en place au 1 ^{er} juillet 2013 de la systématisation de la détection des rendez-vous non respectés par le GRD

⁹ La mesure d'énergie livrée est semestrielle et l'index contenant cette mesure est relevé semestriellement par le GRD.

¹⁰ La mesure d'énergie livrée est quotidienne et l'index contenant cette mesure est relevé par le GRD tous les jours.

¹¹ La mesure d'énergie livrée est quotidienne et l'index contenant ces mesures est relevé mensuellement par le GRD en fin de mois pour tous les jours du mois.

¹² La mesure d'énergie livrée est mensuelle et l'index contenant cette mesure est relevé mensuellement par le GRD.

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

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

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

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

d) *Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>$(\text{Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois } M \text{ dans le délai convenu}) / (\text{Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois } M)$</u> (soit deux valeurs suivies : - raccordement $\leq 6\text{-}10\text{m}^3/\text{h}$ hors extensions - raccordement $> 10\text{m}^3/\text{h}$ et raccordements avec extensions)
Périmètre :	- tous raccordements - raccordements simples sans extension avec un débit du compteur $\leq 6\text{-}10\text{m}^3/\text{h}$ d'une part et raccordements avec extensions et raccordements avec un débit du compteur $> 10\text{m}^3/\text{h}$ d'autre part suivis distinctement
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : mensuelle
Objectifs :	- pour le taux de raccordement $\leq 6\text{-}10\text{m}^3/\text{h}$ hors extensions et pour le taux de raccordement $> 10\text{m}^3/\text{h}$ et raccordements avec extensions : o objectif de base : 85 % par mois o objectif cible : 90 % par mois
Incitations :	- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - pénalités : 10 000 € par mois strictement en dessous de l'objectif de base - bonus : 10 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2012

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>$(\text{Nombre d'index réels lus ou auto-relevés sur le mois } M \text{ de PCE}^{13} \text{ 6M}) / (\text{Nombre d'index de PCE 6M transmis sur le mois } M)$</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M - index gaz uniquement
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : semestrielle
Objectifs :	- objectif de base : 96,8 % par semestre - objectif cible : 97,2 % par semestre
Incitations :	- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - pénalités : 50 000 € par semestre si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base - bonus : 50 000 € par semestre si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2012

¹³ PCE : point de comptage et d'estimation

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de valeurs de consommations de clients télérelevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de clients télérelevés JJ enregistrés dans le SI OMEGA pour le jour J)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes valeurs effectivement relevées - aucune valeur de repli / remplacement prise en compte - tous fournisseurs, toutes ZET¹⁴, tous GRT confondus
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : mensuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 94 % par mois - objectif cible : 98 % par mois
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 € par point au-dessus de l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - déjà mis en œuvre depuis le 1^{er} juillet 2008

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <i>Nombre de jours du mois M pour lesquels le GRD a transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans le délai convenu entre les GRT et le GRD</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous GRT confondus - tous jours avec délai convenu respecté pour les deux GRT (la pénalité est due si au moins un GRT est impacté par un retard) - tous jours avec délai convenu non respecté à la demande d'un ou des deux GRT (ce jour est comptabilisé comme un jour où le délai convenu est respecté par le GRD)
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : semestrielle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 178 jours par semestre - objectif cible : 180 jours par semestre
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 20 000 €, par jour en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 €, par jour au-dessus de l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - déjà mis en œuvre depuis le 1^{er} juillet 2008

¹⁴ ZET : zone d'équilibrage transport

h) Taux de disponibilité du portail Fournisseur :

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

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>$(\text{Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois M}) / (\text{Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le mois M})$</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations déposées sur le portail OMEGA uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : mensuelle
Objectif :	95 % par mois des réclamations fournisseurs déposées sur le portail OMEGA traitées dans les 15 jours calendaires
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - pénalités : 2 000 €, par point en dessous de l'objectif - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - déjà mis en œuvre depuis le 1^{er} juillet 2010

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des incitations : trimestrielle
Objectif :	100 % des réclamations de clients finals traitées dans les 30 jours calendaires
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2010

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme entre le 8^{ème} jour ouvré du mois M et le 7^{ème} jour ouvré du mois M+1 du nombre de PCE JJ/JM télérelevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE JJ/JM télérelevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE JJ/JM existants - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus - calcul en J+7
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : mensuelle et semestrielle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 99,6 % par mois - objectif cible : 99,9 % par semestre
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - pénalités : 20 000 €, par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 €, par semestre si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} janvier 2010

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme entre le 8^{ème} jour ouvré du mois M et le 7^{ème} jour ouvré du mois M+1 du nombre de PCE MM relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE MM relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE MM existants (non uniquement les télérelevés) - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus - calcul en J+7
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : mensuelle et semestrielle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 99,6 % par mois - objectif cible : 99,9 % par semestre
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - pénalités : 20 000 €, par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 €, par semestre si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} janvier 2010

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme sur le mois M du nombre de PCE 6M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE 6M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE 6M existants (non uniquement les télérelevés) - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus - calcul en J+2
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : mensuelle et semestrielle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 99,6 % par mois - objectif cible : 99,9 % par semestre
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - pénalités : 20 000 €, par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 40 000 €, par semestre si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} janvier 2010

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme des PCE en écart des fournisseurs alternatifs le dernier jour ouvré du mois M) / (Somme des PCE effectivement rattachés aux portefeuilles des fournisseurs alternatifs dans OMEGA le dernier jour ouvré du mois M)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- tous PCE existants de fournisseurs alternatifs - fournisseurs alternatifs uniquement
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : mensuelle et semestrielle
Objectif :	- objectif de base : 0,20 % par mois - objectif cible : 0,10 % par semestre
Incitations :	- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - pénalités : 20 000 € par mois strictement au-dessus de l'objectif de base - bonus : 20 000 €, par semestre si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2009

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de rejets corrigés durant le mois M) / (Nombre de rejets générés durant le mois M-1)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- tous PCE existants - tous fournisseurs confondus
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : mensuelle
Objectif :	- objectif de base : 99 % par mois - objectif cible : 99,5 % par mois
Incitations :	- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 5 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2010

p) *Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) :*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <i>Somme des CED du mois M en énergie et en valeur absolue</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- tous PCE existants - tous fournisseurs confondus
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	- pour 2014 : o objectif de base : 6,5 TWh cumulés sur l'année calendaire o objectif cible : 5,5 TWh cumulés sur l'année calendaire - pour 2015 : o objectif de base : 6 TWh cumulés sur l'année calendaire o objectif cible : 5 TWh cumulés sur l'année calendaire
Incitations :	- pénalités : 0,5 € par MWh au-dessus de l'objectif de base - bonus : 0,5 € par MWh en dessous de l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} janvier 2011

q) *Taux d'index rectifiés :*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 des ratios suivants : - pour les clients 6M : <i>(Nombre de relèves transmises au statut rectifié sur le mois M – Nombre de rectifications suite à MES sur le mois M) / (Nombre de relèves totales transmises sur le mois M)</i> - pour les autres clients : <i>(Nombre de PCE actifs dont l'index a été rectifié sur le mois M) / (Nombre total de PCE actifs sur le mois M)</i> (soit deux valeurs suivies)
Périmètre :	- toutes modifications d'index, quel que soit le fait générateur, à l'exception des rectifications suites à MES pour les clients 6M - tous index réels, et également tous les index calculés pour les clients autres que 6M - tous fournisseurs confondus
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : mensuelle
Objectif :	- pour les clients 6M : o objectif de base : 0,30 % par mois o objectif cible : 0,20 % par mois - pour les autres clients : o objectif de base : 0,40 % par mois o objectif cible : 0,30 % par mois
Incitations :	- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - pénalités : 10 000 € par dixième de point au-dessus de l'objectif de base - bonus : 20 000 € par mois si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible - plafond des pénalités cumulées tous types de clients : 500 000 € par an - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2012

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

a) Indicateur relatif à l'environnement :

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

b) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, de la valeur : <u>Nombre moyen de jours nécessaires pour réaliser un changement de fournisseur durant le mois M</u> (soit trois valeurs suivies : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus - clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement	Mois	Déjà mis en œuvre

Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M)</u> (soit trois valeurs suivies : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus - clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement	Mois	Déjà mis en œuvre
--	---	---	------	-------------------

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

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

d) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

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

e) Indicateur relatif à la relève et la facturation :

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

En application de l'article L.452-3 du code de l'énergie, la présente délibération sera publiée au *Journal officiel de la République française*.

Fait à Paris, le 9 avril 2014.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

Le président,

Philippe de LADoucETTE

C. Annexes : Bilan de la régulation incitative de la qualité de service de GRDF pour l'année 2013

1. Résultats des indicateurs incités financièrement pour l'année 2013

Indicateurs	Segmentation	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13	oct.-13	nov.-13	déc.-13
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	6M/6M	16	10	7	6	12	3	8	8	8	4 184 ¹⁵	1 322	1 104
	J/J-J/M-M/M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Montant des indemnités versées à la suite de réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD (€)	6M/6M	-478	-266	-186	-159	-398	-80	-242	-216	-216	-113 013	-35 813	-29 970
	J/J-J/M-M/M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	92,30%	93,40%	92,50%	93,00%	92,20%	91,60%	91,70%	92,18%	91,22%	91,74%	92,28%	91,25%
Taux de mise hors service réalisée dans les délais demandés	/	93,30%	95,70%	94,80%	95,50%	94,90%	94,90%	94,58%	94,67%	93,71%	95,35%	95,37%	94,81%
Taux de raccords réalisés dans le délai convenu	Raccordement ≤ 6-10m ³ /h sans extensions	85,20%	85,90%	87,70%	91,20%	93,90%	92,80%	90,16%	88,80%	90,49%	89,30%	86,10%	89,17%
	Raccordement > 6-10m ³ /h sans extension et raccords avec extension	86,00%	87,40%	86,50%	89,80%	85,30%	85,30%	85,04%	87,29%	79,70%	81,08%	81,74%	80,73%
Taux de relevés semestriels sur index réels	/	97,40%	97,50%	97,60%	97,60%	97,50%	97,40%	97,44%	97,28%	97,24%	97,29%	97,29%	97,33%
Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	/	92,10%	98,60%	97,30%	98,00%	92,20%	98,20%	97,60%	98,26%	98,34%	97,52%	98,48%	95,15%

¹⁵ La détection automatique des rendez-vous non respectés par GRDF a été mise en place par l'opérateur en juillet 2013. La valeur d'octobre 2013 prend en compte le nombre de rendez-vous non respectés sur la période juillet 2013 – octobre 2013.

Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PTD ¹⁶	/	31	59	90	120	149	175	205	234	262	292	321	351
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires	/	98,20%	97,70%	97,90%	97,30%	96,30%	97,60%	98,13%	98,63%	98,59%	98,40%	97,90%	98,09%
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	100,0%	98,50%	94,70%	95,70%	97,50%	91,20%	97,22%	86,27%	92,86%	88,61%	90,63%	93,33%
Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M	/	100,0%	99,90%	99,90%	100,0%	99,90%	99,90%	99,85%	99,91%	100,0%	99,91%	100,0%	99,94%
Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M	/	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	100,0%	99,96%	99,94%	99,97%	99,92%	99,90%	99,90%
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M	/	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,99%	99,98%	99,98%	99,89%	99,99%	99,98%
Taux d'écart de périmètre contractuel	/	0,04%	0,04%	0,04%	0,04%	0,04%	0,04%	0,04%	0,04%	0,05%	0,05%	0,05%	0,04%
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	/	99,80%	99,80%	99,80%	99,60%	99,90%	99,90%	99,76%	99,91%	99,87%	99,91%	99,40%	99,89%
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	/	1 370 215	1 349 081	742 654	283 691	7 280	322 913	724 353	680 135	447 538	382 595	202 245	268 753
Taux d'index rectifiés	Clients 6M	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,28%	0,28%	0,33%	0,24%	0,26%
	Autres clients	0,60%	0,40%	0,50%	0,30%	0,40%	0,40%	0,42%	0,35%	0,34%	0,36%	0,43%	0,34%

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA	janv.-13				févr.-13				mars-13				avr.-13				mai-13				juin-13					
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	97,40%	100,00%	100,00%	97,40%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,30%	93,40%	97,70%	99,60%	100,00%

¹⁶ Cumul de nombre de jours pour lesquels le délai est respecté.

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA	juil.-13					août-13				sept.-13				oct.-13				nov.-13				déc.-13				
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,30%	100,00%	100,00%	100,00%	99,64%	100,00%	97,76%	100,00%	100,00%	98,03%	100,00%	100,00%	94,60%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,03%

2. Bilan des incitations financières pour l'année 2013

Récapitulatif des incitations financières (€)	2013
Nombre de RDV planifiés non respectés par le GRD ¹⁷	-181 038
Taux de mise en service (MES) réalisées dans les délais demandés	-127 000
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	0
Taux de raccordement réalisés dans le délai convenu <=6-10m3/h hors extension	+ 60 000
Taux de raccordement réalisés dans le délai convenu >10m3/h et raccordement avec extensions	- 40 000
Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	+100 000
Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	- 36 400
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD	-80 000
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	-55 000
Taux de réponses aux réclamations fournisseurs dans les 15 jours calendaires	0
Taux de réponses aux réclamations clients dans les 30 jours calendaires	-1 050
Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM	+70 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves MM	+ 70 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M	+90 000
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	+70 000
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	+145 000
Taux d'index rectifiés (clients 6M)	-3 000
Taux d'index rectifiés (autres clients)	+120 000
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	0
Total des incitations financières (tous indicateurs)	+201 512
Total des incitations financières (hors indicateur portant sur le nombre de RDV planifiés non respectés par GRDF)¹⁸	+382 550

NB : Un signe positif traduit un bonus versé à GRDF. Un signe négatif correspond à une pénalité.

¹⁷ La pénalité liée à cet indicateur est versée directement aux fournisseurs concernés.

¹⁸ Montant reporté au CRCP relatif à l'année 2013.