



Réseaux

# Régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux de gaz naturel et d'ERDF

Rapport 2011-2012

# Sommaire

SYNTHESE .....	2
1 QUALITE DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RACCORDEMENT AU RESEAU D'ERDF .....	8
2 INTERVENTIONS CLIENTS : ANALYSE CROISEE ERDF/GRD DE GAZ .....	19
3 FACTURATION DES CONSOMMATEURS FINALS RELEVES SEMESTRIELLEMENT : GESTIONNAIRES DE RESEAUX DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL.....	31
4 EQUILIBRAGE : TRANSPORT DE GAZ NATUREL .....	38
5 BILAN DES INCITATIONS FINANCIERES .....	48
6 ANNEXES .....	51
ANNEXE 1 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR ERDF .....	52
ANNEXE 2 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR LES GRD DE GAZ .....	80
ANNEXE 3 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR LES GRT DE GAZ .....	164
TABLE DES MATIERES .....	182

# Synthèse

## Objectifs d'une régulation incitative de la qualité de service

Les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel et de distribution d'électricité d'ERDF<sup>1</sup>, ainsi que des réseaux de transport de gaz naturel en vigueur comportent une régulation incitative de la qualité de service.

L'objectif de la régulation incitative de la qualité de service est de s'assurer que les utilisateurs des réseaux bénéficient d'un bon niveau de qualité en contrepartie des tarifs d'accès aux réseaux qu'ils paient. Elle vise à ce que les opérateurs améliorent leur niveau de qualité de service tout en atteignant les objectifs de productivité prévus par les décisions tarifaires de la CRE.

La régulation incitative de la qualité de service couvre plusieurs domaines (interventions auprès des clients finals, relève et facturation, relations avec les fournisseurs, relations avec les clients finals, raccordements, environnement, équilibrage, etc.), la plupart étant communs aux gestionnaires de réseaux de gaz naturel et d'électricité. Chaque domaine fait l'objet d'un suivi régulier à travers plusieurs indicateurs, dont certains font l'objet d'une incitation financière sous la forme de bonus/malus en fonction de l'atteinte d'objectifs prédéfinis. Les gestionnaires de réseaux publient régulièrement les résultats des indicateurs de qualité de service sur leur site internet.

## Périmètre et principaux enseignements du rapport 2011-2012

La CRE publie chaque année, depuis 2009, un rapport de suivi de la qualité de service. Le présent rapport constitue donc la 4<sup>ème</sup> édition de ce suivi et porte sur la période allant du 1<sup>er</sup> juillet 2011 au 31 décembre 2012.

Pour ce 4<sup>ème</sup> rapport, la CRE a choisi de mettre en exergue les domaines à forts enjeux pour les utilisateurs des réseaux ou pour lesquels

des marges de progression avaient été identifiées dans le rapport précédent :

- qualité du processus de traitement des demandes de raccordements, pour ERDF ;
- qualité des interventions des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) auprès des clients finals, avec une analyse croisée entre les deux énergies ;
- qualité des données publiées par les GRD de gaz nécessaires pour la facturation des clients ;
- qualité des données publiées par GRTgaz et TIGF nécessaires pour l'équilibrage des expéditeurs.

Par ailleurs, comme pour le précédent rapport, les résultats exhaustifs de l'ensemble des indicateurs et pour tous les opérateurs sont présentés en annexe de ce rapport.

## Bilan de la qualité de service et perspectives d'évolution

Pour les gestionnaires de réseaux de distribution et de transport de gaz, la régulation incitative de la qualité de service a été progressivement adaptée pour tenir compte des résultats obtenus, après concertation avec les acteurs de marché. Les incitations et les objectifs définis pour les opérateurs ont été renforcés progressivement afin d'accompagner, voire d'accentuer, leurs courbes d'amélioration.

GrDF a atteint des niveaux de qualité très satisfaisants pour de nombreux indicateurs importants pour le bon fonctionnement du marché (publication des données de consommation, etc.). Pour ces indicateurs, à l'occasion de l'évolution du mécanisme au 1<sup>er</sup> juillet 2013, la CRE a réduit les montants des bonus sans modifier les montants des pénalités afin de s'assurer du maintien des niveaux de qualité atteints par l'opérateur. A l'inverse, GrDF a encore des marges de progression en ce qui concerne les interventions auprès des clients finals (mises en service avec intervention, mises hors service, etc.). La CRE a donc renforcé les objectifs et réévalué à la hausse les incitations financières pour ces indicateurs.

Pour la plupart des entreprises locales de distribution (ELD) de gaz, la mise en œuvre du mécanisme de régulation incitative de la

<sup>1</sup> Pour le gestionnaire de réseau de transport d'électricité RTE, la CRE a introduit dans le cadre du TURPE 3, une régulation incitative de la qualité d'alimentation. Il n'a en revanche pas été jugé utile d'introduire un suivi de la qualité de service de RTE dans la mesure où elle serait uniquement pertinente dans le domaine du traitement des demandes de raccordement pour lequel la CRE approuve les procédures de RTE (ce qui n'est pas le cas en distribution).

qualité de service reste limitée. Le déploiement progressif de ce mécanisme pour les ELD se poursuit à un rythme qui tient compte des contraintes de systèmes d'information des plus petites entreprises. Ce rythme s'accroîtra à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2013.

GRTgaz et TIGF ont suivi les mêmes courbes d'amélioration que GrDF, notamment pour les indicateurs importants pour l'équilibre (disponibilité des portails fournisseurs, qualité des données de consommations journalières relevées, etc.). Pour ces indicateurs, la CRE a ajusté les bonus et les malus à la baisse dans le nouveau tarif de transport ATRT5<sup>2</sup>. Elle a également mis l'accent, depuis 2011, sur la transmission en cours de journée des données de consommation des industriels, afin de faciliter la mise en œuvre par les expéditeurs du futur code réseau européen sur l'équilibre des réseaux de transport de gaz.

Pour ERDF, la performance observée depuis l'introduction d'une régulation incitative de la qualité de service en 2009 conduit la CRE à envisager plusieurs évolutions dans le cadre de TURPE<sup>3</sup> 4, destinées à s'appliquer à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014. Pour certains indicateurs, pour lesquels ERDF dépasse de manière quasi systématique les objectifs (notamment les indicateurs taux de respect du délai de transmission des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre et taux de disponibilité du portail fournisseurs), la CRE envisage de relever les objectifs correspondants pour la période tarifaire TURPE 4. Par ailleurs, plusieurs domaines d'amélioration ont été identifiés et devraient donner lieu à des évolutions dans le cadre du TURPE 4 (délai de traitement des demandes de raccordement, délai de réalisation des travaux de raccordement, taux de mises en service avec déplacement sur installation existante réalisées dans les délais demandés, etc.).

Enfin, dans un souci d'amélioration de la qualité de service sur l'ensemble du territoire national, la CRE envisage d'étendre le suivi de certains indicateurs de qualité de service aux ELD d'électricité de plus de 100 000 clients et à EDF SEI. Ces propositions ont été soumises à consultation publique en novembre 2012 et ont été accueillies favorablement notamment par le médiateur national de l'énergie et les fédérations d'ELD.

### **Qualité du processus de traitement des demandes de raccordement au réseau d'ERDF**

Entre 2006 et 2010, les installations de production d'électricité d'origine renouvelable ont connu un fort développement. Ce fut le cas notamment des installations photovoltaïques pour lesquelles des tarifs d'achat très attractifs ont été mis en place. En 2010, afin de maîtriser l'afflux des demandes de bénéfice de l'obligation d'achat, plusieurs révisions à la baisse de tarifs d'achat ont été décidées.

Aussi bien le fort développement des installations de production d'électricité d'origine renouvelable que les révisions des tarifs d'achat ont eu un impact direct sur la performance d'ERDF en matière de traitement des demandes de raccordement en 2010 et 2011. En particulier, les révisions des tarifs d'achat ont engendré des pics de demandes de raccordement difficiles à gérer par ERDF et qui ont entraîné une dégradation de sa performance. En effet, en prévision des baisses de tarifs d'achats décidées par les arrêtés de janvier et de décembre 2010, les producteurs ont anticipé leurs demandes de raccordement quelques semaines avant l'entrée en vigueur des arrêtés de baisse des tarifs, entraînant ainsi un afflux concentré dans le temps de demandes de raccordement à instruire par ERDF.

Les effets des arrêtés de baisses de tarifs sur la performance d'ERDF ont été analysés de manière détaillée dans le rapport 2010-2011 sur la qualité de service. L'objectif du présent rapport est de dresser un bilan de l'évolution de la performance d'ERDF alors que le cadre réglementaire s'est stabilisé. En effet, même si ERDF fait toujours face à des pics de demandes de raccordement en fin de trimestre du fait de la révision trimestrielle des tarifs d'achat, ils sont désormais mieux maîtrisés. Les analyses menées dans le présent rapport portent sur les indicateurs mesurant la performance d'ERDF pour les deux étapes clés du processus de raccordement :

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

L'analyse des résultats des indicateurs fait dans l'ensemble apparaître une amélioration de la performance d'ERDF depuis 2010 notamment sur le segment des producteurs. En effet, le taux de propositions de raccordement envoyées hors délais pour les

<sup>2</sup> Accès des tiers aux réseaux de transport

<sup>3</sup> Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité

producteurs BT  $\leq$  36 kVA est passé de 26 % en 2010 à 17 % en 2012 et le taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement est passé de 79 % en 2010 à 91 % en 2012.

Le taux de respect du délai d'envoi des propositions de raccordement fait l'objet d'une incitation financière sous la forme d'une pénalité versée sur demande des utilisateurs ayant subi un retard. La CRE constate que le nombre de pénalités versées est extrêmement faible au regard du nombre de propositions de raccordement envoyées hors délais. Cela témoigne d'une méconnaissance du dispositif incitatif par les utilisateurs.

Afin d'inciter ERDF à améliorer davantage sa performance en matière de délai de traitement des demandes de raccordement et de délai de réalisation des travaux de raccordement, la CRE envisage de renforcer le suivi de la qualité de service dans ce domaine ainsi que les incitations en vigueur. Ainsi, plusieurs propositions ont été soumises à consultation publique en juin et novembre 2012 et conduisent à envisager les évolutions suivantes pour la période tarifaire TURPE 4 :

- introduction d'une incitation financière sur le taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement ;
- extension du suivi du délai moyen de réalisation des travaux de raccordement à l'ensemble des catégories d'utilisateurs ;
- mise en place par ERDF d'une communication claire et visible, pour les demandeurs de raccordement, sur les mécanismes incitatifs portant sur les délais d'envoi des propositions de raccordement et sur les délais de réalisation des travaux de raccordement.

Par ailleurs, la CRE envisage de compléter les analyses menées par des audits visant à s'assurer de la fiabilité des indicateurs transmis par ERDF et de renforcer ainsi l'efficacité des dispositifs incitatifs en vigueur. Ces analyses ne concerneront pas seulement le domaine des raccordements mais pourront être étendues à d'autres thématiques importantes pour le fonctionnement du marché.

#### **Qualité des interventions des GRD auprès des clients finals**

Les interventions des gestionnaires de réseaux de distribution sont souvent les seules

occasions d'une interaction directe entre ces opérateurs et les clients finals. Cette thématique est donc un élément essentiel de la qualité du service rendu par ces opérateurs.

Les indicateurs suivis pour cette thématique par la CRE sont similaires pour les GRD de gaz et d'électricité, ce qui permet une analyse croisée des performances des opérateurs. Les indicateurs analysés dans ce rapport sont les suivants :

- « Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés » ;
- « Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés » ;
- « Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD ».

#### *Mises en service et mises hors service*

Pour ERDF, la CRE suit le taux de mises en service sur installations existantes réalisées par tranche de délais et par catégorie d'utilisateurs. Il intègre les mises en service avec et sans déplacement. Le taux de mises en service réalisées dans les 5 jours (délai standard prévu dans le catalogue de prestations de l'opérateur) par ERDF est stable sur la période de suivi et s'établit à un niveau satisfaisant. La CRE constate toutefois que les dépassements de délais concernent principalement les mises en service nécessitant le déplacement d'un agent. En conséquence, la CRE envisage, pour le TURPE 4, d'introduire un suivi et une incitation spécifiques pour les mises en service avec déplacement. Le taux de mises hors service réalisées dans les 5 jours est quant à lui en progression depuis 2010 et atteint un très bon niveau (plus de 98 % en moyenne en 2012).

Pour GrDF, les taux de mises en service et de mises hors service réalisées dans les délais demandés font l'objet d'une incitation financière depuis l'entrée en vigueur du tarif ATRD4 de GrDF au 1<sup>er</sup> juillet 2012. Le périmètre de ces indicateurs est différent de celui présenté pour ERDF. En effet, pour GrDF ces indicateurs suivent le respect des délais demandés par le client final, y compris lorsque ce délai est supérieur à celui prévu dans le catalogue de prestations et uniquement pour les interventions nécessitant le déplacement d'un agent. La mise en place d'incitations financières n'a pas eu d'effet sur la performance de GrDF qui dispose encore de marges de progression. Le taux relatif aux mises en service n'atteint pas l'objectif de base fixé à 92 % ce qui génère une pénalité de 50 000 € au second semestre de 2012. Le taux



relatif aux mises hors service atteint tout juste l'objectif de base fixé à 94 %. En conséquence, la CRE a renforcé au 1<sup>er</sup> juillet 2013 les objectifs et les incitations financières relatifs à ces indicateurs.

Les résultats obtenus par les ELD de gaz naturel ayant suivi ces indicateurs sur la période d'analyse du rapport, sont peu représentatifs de leur performance étant donné le périmètre restreint du suivi lié aux contraintes des systèmes d'information (suivi restreint aux fournisseurs alternatifs ou aux clients en offre de marché). Afin de rendre les indicateurs plus représentatifs de la qualité de service offerte par les opérateurs, la CRE a étendu, dans le cadre des nouveaux tarifs ATRD4 des ELD de gaz, leur suivi à l'ensemble des clients et des fournisseurs pour les 8 ELD concernées. La CRE a également décidé d'inciter financièrement ces indicateurs au cours de la période tarifaire ATRD4 afin d'inciter davantage les opérateurs à améliorer leur performance.

#### *Rendez-vous planifiés non respectés par le GRD*

Les résultats des indicateurs relatifs aux rendez-vous planifiés non respectés par le GRD ne permettent pas de détecter l'ensemble des rendez-vous manqués par les GRD. En effet, seuls les rendez-vous manqués ayant fait l'objet d'une réclamation par le fournisseur sont détectés. En conséquence, la CRE a décidé de systématiser la détection des rendez-vous manqués par GrDF et les ELD de gaz ainsi que le versement de la pénalité associée. Pour GrDF, cette systématisation interviendra au 1<sup>er</sup> juillet 2013. Pour les ELD de gaz, la mise en place de la détection automatique sera étalée sur la période tarifaire ATRD4 pour tenir compte des évolutions nécessaires des systèmes d'information. Pour ERDF, cette systématisation est également envisagée pour le TURPE 4.

Pour les ELD d'électricité de plus de 100 000 clients et EDF SEI, la CRE envisage d'introduire une incitation financière sous la forme d'une pénalité versée sur demande des utilisateurs en cas de rendez-vous manqué par le gestionnaire de réseau. Il sera demandé aux ELD d'électricité de plus de 100 000 clients de mettre en place une communication claire et visible, à destination des utilisateurs, sur l'existence du mécanisme donnant droit au versement d'une pénalité en cas de rendez-vous manqué par le GRD.

#### **Facturation des consommateurs finals relevés semestriellement par les GRD de gaz naturel**

La qualité de la facturation par les fournisseurs des consommations de gaz naturel dépend directement de la capacité des GRD à relever des index de qualité et à les mettre à disposition des fournisseurs sans détérioration de cette qualité et dans des délais conformes aux fréquences de publication prévues. Pour les particuliers et les petits professionnels dont la consommation est relevée avec une fréquence semestrielle (relevé dit « 6M<sup>4</sup> »), la qualité de ces processus des GRD est suivie principalement à travers les indicateurs suivants :

- « *Taux de relevés 6M sur index réels (relevés ou autorelevés)* » ;
- « *Taux d'index 6M rectifiés* » ;
- « *Taux de publication par le portail OMEGA de GrDF des relevés 6M* ».

Compte tenu des contraintes liées aux systèmes d'information des GRD, seul GrDF suit ces trois indicateurs. Régaz-Bordeaux et Réseau GDS suivent à ce stade uniquement le premier indicateur.

Concernant GrDF, la mise en service du nouveau système d'information OMEGA au 1<sup>er</sup> juillet 2007 avait généré des dysfonctionnements importants dans la mise à disposition des fournisseurs des données de consommation de leurs clients. Un effort important a été réalisé par l'opérateur pour résorber ces problèmes. Cet effort a été accompagné par la mise en place par la CRE d'indicateurs incités financièrement pour mesurer la progression de l'opérateur et l'inciter à mettre en place les mesures nécessaires pour atteindre un niveau de qualité satisfaisant. Le mécanisme mis en place par la CRE s'est d'abord focalisé sur le « *Taux de publication par le portail OMEGA de GrDF des relevés 6M* » avec la mise en place d'incitations financières en janvier 2010. Depuis 2010, cet indicateur a atteint un niveau de qualité très satisfaisant, proche de 99,9 % en moyenne annuelle entre 2010 et 2012. GrDF a ainsi perçu un bonus total de 492 000 € pour l'ensemble des trois années.

Dans le cadre du tarif ATRD4 de GrDF, la CRE a fait évoluer le mécanisme de régulation incitative en mettant l'accent sur la capacité de GrDF à relever des index de qualité, tout en

<sup>4</sup> 6M : Fréquence de relève semestrielle des index correspondant aux clients consommant généralement moins de 300 MWh/an

maintenant une incitation minimale pour les indicateurs relatifs à la transmission des index aux fournisseurs. Ainsi, pour le « *Taux de publication par le portail OMEGA de GrDF des relevés 6M* », la CRE a diminué les bonus, tout en maintenant les objectifs à atteindre et les pénalités à un haut niveau d'exigence. Concernant la capacité de GrDF à relever des index de qualité, la CRE a incité financièrement le « *Taux de relevés 6M sur index réels* », à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012. Le tarif ATRD4 prévoit également le suivi de l'indicateur « *Taux d'index 6M rectifiés* », qui sera incité financièrement à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013.

Sur la période de suivi, le « *Taux de relevés 6M sur index réels* » présente un niveau de qualité très satisfaisant, avec une meilleure régularité en 2012. Dépassant l'objectif cible de 97,2 %, cet indicateur génère un bonus de 50 000 € en 2012. Le « *Taux d'index 6M rectifiés* », atteint un niveau stable situé entre 0,2 % et 0,3 %.

Pour l'indicateur « *Taux de relevés 6M sur index réels* », Régaz-Bordeaux et Réseau GDS présentent en moyenne un niveau de qualité en progression en 2012 par rapport aux résultats 2011. En 2012, les deux ELD atteignent respectivement des niveaux de 94,1 % et 96 %. Les nouveaux tarifs ATRD4, qui entreront en application au 1<sup>er</sup> juillet 2013, généralisent le suivi de cet indicateur à l'ensemble des 8 ELD disposant d'un tarif d'acheminement spécifique et introduisent une incitation financière pour le « *Taux de relevés 6M sur index réels* ». Le tarif ATRD4 de Réseau GDS prévoit également le suivi du « *Taux de publication des relevés 6M* ».

#### **Qualité des données publiées par GRTgaz et TIGF nécessaires pour l'équilibrage des expéditeurs**

L'équilibrage, consistant un jour donné à égaliser les entrées et sorties de gaz sur les réseaux de transport, est un aspect très important de la gestion de l'acheminement sur les réseaux de transport de gaz et de la continuité d'acheminement du système gazier. A ce titre, les GRT ont la mission d'assurer l'équilibrage physique des réseaux et les expéditeurs sont incités à minimiser leurs déséquilibres à la fin de chaque journée. Le 3<sup>ème</sup> paquet européen renforce les contraintes pour les expéditeurs, avec un code réseau en cours de validation, qui supprime notamment la possibilité pour les expéditeurs de cumuler leurs déséquilibres d'un jour sur l'autre. Les expéditeurs sont de ce fait davantage exposés

aux prix de marché dans la mesure où les déséquilibres de chaque expéditeur à la fin de la journée sont facturés par les GRT au prix d'équilibrage sur le marché du jour concerné. Ce code réseau prévoit également que les GRT doivent fournir aux expéditeurs des informations en cours de journée pour leur permettre de minimiser leurs déséquilibres journaliers.

Lors de la mise en œuvre du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service en 2009, la CRE a ciblé les indicateurs suivis sur les données journalières mises à disposition le lendemain par les GRT et sur la disponibilité des outils de publication de ces données :

- « *Taux de disponibilité des portails utilisateurs des GRT* » ;
- « *Qualité des quantités de gaz mesurées aux Points d'Interface Transport Distribution (PITD)* ». Ces données sont transmises chaque jour aux GRD pour le calcul des allocations journalières provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD par les expéditeurs transport ;
- « *Qualité des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consommateurs industriels raccordés au réseau de transport* ». Ces données sont transmises aux expéditeurs le lendemain.

GRTgaz comme TIGF ont réalisé des progrès importants depuis l'introduction de ces indicateurs. Les objectifs et les incitations financières définis par la CRE ont été progressivement mis à jour afin d'accompagner et d'intensifier cette courbe d'amélioration. En 2012, les deux GRT ont stabilisé leurs résultats à des niveaux très satisfaisants : à titre d'exemple, près de 100 % de taux de disponibilité des portails depuis 2011 pour les 2 GRT, 99 % et plus de 97 % pour respectivement GRTgaz et TIGF d'atteinte des objectifs pour les données de consommation des industriels. Dans le dernier tarif de transport de gaz ATRT5, la CRE a renforcé les objectifs pour ces indicateurs et a réduit le montant des bonus et des malus en veillant à les maintenir incitatifs, pour GRTgaz. Pour TIGF, seul le montant des bonus et des malus pour l'indicateur portant sur la disponibilité du portail a été réduit, celui des autres indicateurs incités financièrement étant resté inchangé.

Dans le tarif ATRT5, compte tenu de l'évolution du système d'équilibrage en vigueur en France vers le modèle européen, la CRE a

mis l'accent sur la fiabilité des données de consommation transmises par les GRT en cours de journée. Ainsi, l'indicateur « *Qualité des données de consommation horaires télérelevées aux points de livraison des*

*consommateurs raccordés au réseau de transport* » a été incité financièrement pour TIGF. Pour GRTgaz, cet indicateur déjà incité a fait l'objet d'une évolution pour renforcer son efficacité.

#### Bilan financier du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service

Opérateurs	Nombre d'indicateurs en 2012		Montant total des incitations financières (en k€)		
	suivis	incités financièrement	2010	2011	2012
<b>ERDF</b>	19	5	+152	+243	+207
<b>GrDF</b>	37 puis 25*	12 puis 16*	+1 467	+2 251	+1 331
<b>ELD de gaz</b> • Régaz-Bordeaux • Réseau GDS • Autres ELD	• 31 • 28 • entre 23 et 13	• 6 • 6 • entre 4 et 2	• +12 • ~0 • entre -1 et 0	• +21 • +44 • entre -1 et 0	• +13 • +28 • entre -2 et 0
<b>GRTgaz</b>	9	4	+3 880	+1 367	+1 197
<b>TIGF</b>	9	3	+678	+241	+365

\*évolutions liées à l'entrée en vigueur du tarif ATRD4 de GrDF au 1<sup>er</sup> juillet 2012 (cf. partie 5)



# 1 Qualité du processus de traitement des demandes de raccordement au réseau d'ERDF

## 1.1 Contexte

Les indicateurs relatifs aux raccordements, suivis dans le cadre de la régulation incitative de la qualité de service depuis 2009, s'intéressent aux deux étapes clés du processus de raccordement des utilisateurs au réseau public de distribution d'électricité :

- le délai d'envoi de la proposition de raccordement par ERDF ;
- le délai de réalisation des travaux de raccordement.

La performance d'ERDF en matière de raccordements avait été analysée en détail dans le cadre du rapport 2010-2011 sur la régulation incitative de la qualité de service. La CRE avait alors porté une attention particulière sur le raccordement des énergies renouvelables. La performance d'ERDF pendant la période 2010-2011 avait été fortement influencée par les changements réglementaires :

- les tarifs d'achat avantageux ont fortement stimulé le raccordement des installations de production d'électricité d'origine photovoltaïque ;
- les différents arrêtés de baisses de tarifs, décidés pour contenir l'afflux des demandes de bénéfice de l'obligation d'achat, ont entraîné une apparition de pics de demandes de raccordements

en anticipation des révisions à la baisse des tarifs d'achat.

L'objectif du rapport 2011-2012 sur la régulation incitative de la qualité de service est de dresser un bilan de l'évolution de la performance d'ERDF dans un contexte réglementaire stabilisé.

Les parties suivantes présentent les résultats d'ERDF pour les trois indicateurs suivants ainsi que les évolutions envisagées par la CRE pour la période tarifaire TURPE 4 :

- le taux de propositions de raccordement envoyées hors délais ;
- le taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages ;
- le délai moyen de réalisation des travaux de raccordement.

## 1.2 Taux de propositions de raccordements envoyées hors délais

Lorsqu'un utilisateur du réseau public de distribution d'électricité adresse une demande de raccordement complète, la demande est notifiée par ERDF. A partir de cette date, ERDF dispose d'un délai maximum pour produire la proposition de raccordement. Ce délai dépend du type de raccordement. Les délais actuellement en vigueur sont résumés dans le tableau ci-après.

**Figure 1 : Délais d'envoi des propositions de raccordement**

	Type de raccordement	Délai d'envoi de la proposition de raccordement
<b>PRODUCTEURS</b>	Installation de production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable (EnR) de puissance $\leq 3$ kVA impliquant seulement la création d'ouvrages de branchement	1 mois
	Installation en BT de puissance $\leq 36$ kVA impliquant seulement la création d'ouvrages de branchement	6 semaines
	Installation en BT de puissance $\leq 36$ kVA impliquant la création d'ouvrages d'extension	3 mois
	Installation en BT de puissance $> 36$ kVA	3 mois (ou 1 mois si pré-étude approfondie applicable)
	Installation en HTA	3 mois (ou 1 mois si pré-étude approfondie applicable)

	Type de raccordement	Délai d'envoi de la proposition de raccordement
<b>CONSUMMATEURS</b>	Installation en BT de puissance $\leq 36$ kVA impliquant seulement la création d'ouvrages de branchement	10 jours ouvrés
	Installation en BT de puissance $\leq 36$ kVA impliquant la création d'ouvrages d'extension	6 semaines
	Installation individuelle en BT de puissance $> 36$ kVA	6 semaines
	Installation collective en BT de puissance $> 36$ kVA	3 mois (ou 1 mois si pré-étude approfondie applicable)
	Installation en HTA	3 mois (ou 1 mois si pré-étude approfondie applicable)

### 1.2.1 Définition de l'indicateur

L'indicateur suivi dans le cadre de la régulation incitative de la qualité de service est le « *Taux de propositions de raccordement envoyées hors délais* ». Cet indicateur permet de suivre, pour chaque trimestre et pour chaque catégorie d'utilisateurs, la part des propositions de raccordement émises dans le trimestre dans un délai supérieur au délai prévu par la procédure de raccordement d'ERDF.

Cet indicateur fait l'objet d'une incitation financière sous la forme d'une pénalité versée sur demande aux utilisateurs pour lesquels la proposition a été envoyée en retard par ERDF.

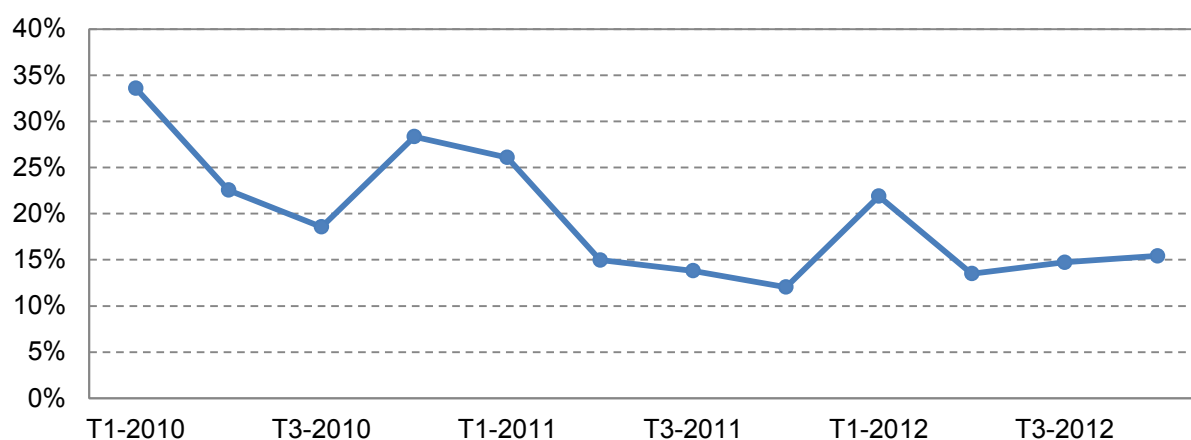
Les montants des pénalités versées en cas de retard dans l'envoi de la proposition de raccordement sont définis par la délibération tarifaire TURPE 3 :

- 30 € pour les utilisateurs BT  $\leq 36$  kVA ;
- 100 € pour les utilisateurs BT  $> 36$  kVA ;
- 1000 € pour les utilisateurs HTA.

### 1.2.2 Performance d'ERDF

#### 1.2.2.1 Producteurs BT $\leq 36$ kVA

**Figure 2 : Taux de propositions de raccordement envoyées hors délais pour les producteurs BT  $\leq 36$  kVA**



**Figure 3 : Taux de propositions de raccordement envoyées hors délais pour les producteurs BT ≤ 36 kVA – Performance annuelle**

	Nombre de PTF émises	Nombre de PTF envoyées hors délais	Taux de PTF envoyées hors délais
<b>2010</b>	138 628	36 147	26 %
<b>2011</b>	60 186	11 372	19 %
<b>2012</b>	42 115	6 995	17 %

La performance d'ERDF sur le segment des petits producteurs s'est améliorée depuis 2011, passant de 26 % de propositions de raccordement envoyées hors délais en 2010 à 19 % en 2011 puis à 17 % en 2012. Cette progression s'explique par la baisse des demandes de raccordement depuis 2011 et la révision à la baisse des tarifs d'achat d'électricité d'origine photovoltaïque qui se traduit directement par une baisse du nombre de propositions de raccordements émises : elles sont passées de 138 628 en 2010 à 42 115 en 2012.

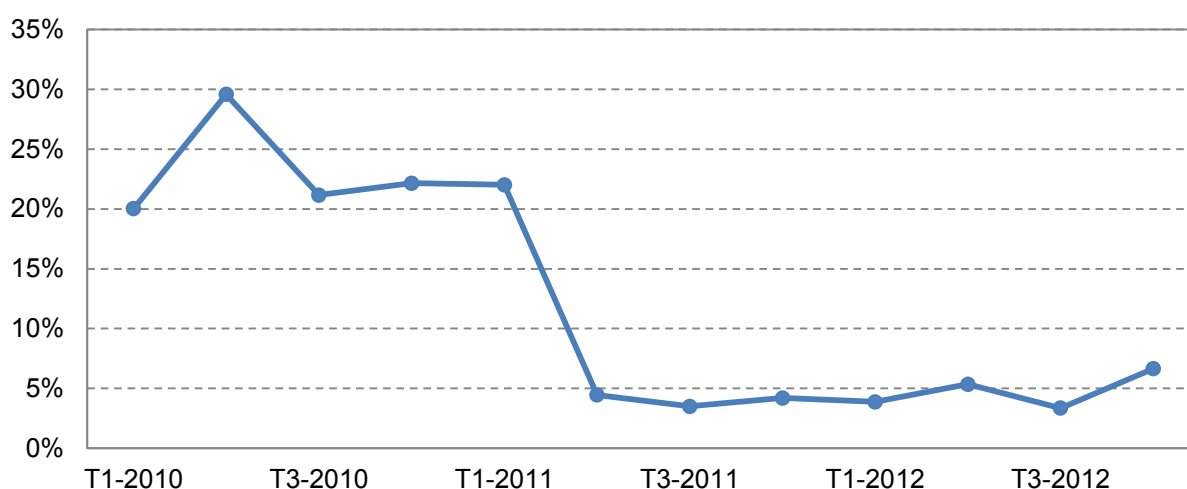
Si sa performance s'est améliorée par rapport à 2010, ERDF dispose encore d'une marge de progression significative. En effet, pour les producteurs BT ≤ 36 kVA, le taux de propositions de raccordement envoyées hors délais s'élève à 17 % alors que le nombre de demandes de raccordement a sensiblement diminué. ERDF explique cette performance par :

- un délai réglementaire plus court que pour les autres catégories d'utilisateurs (1 mois pour les producteurs EnR ≤ 3 kVA qui constituent la grande majorité des demandes de raccordement) ;
- l'apparition de pics de demandes de raccordement à la fin de chaque trimestre avant la révision à la baisse des tarifs d'achat.

Par ailleurs, ERDF indique que les afflux ponctuels de demandes de raccordements dans une région donnée peuvent détériorer sa performance. Ce fut en particulier le cas au premier trimestre de 2012 où un fort afflux de demandes de raccordement émanant d'un même acteur, dans une même région a dégradé la performance d'ERDF.

#### 1.2.2.2 Producteurs BT > 36 kVA et HTA

**Figure 4 : Taux de propositions de raccordement envoyées hors délais pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA**



**Figure 5 : Taux de propositions de raccordement envoyées hors délais pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA – Performance annuelle**

	Nombre de PTF émises	Nombre de PTF envoyées hors délais	Taux de PTF envoyées hors délais
<b>2010</b>	10 320	2 406	23 %
<b>2011</b>	2 261	119	5 %
<b>2012</b>	2 944	137	5 %

La performance d'ERDF sur le segment des gros producteurs apparaît en forte amélioration en 2011 et en 2012 par rapport à 2010. Le taux de propositions de raccordement envoyées hors délais est ainsi passé de 23 % en 2010 en moyenne annuelle à 5 % en 2011 et 2012.

Cette amélioration est principalement due à des changements réglementaires qui ont entraîné une baisse des demandes de raccordement pour la production photovoltaïque :

- le décret du 9 décembre 2010 a suspendu l'obligation d'achat pour les installations d'une puissance inférieure ou égale à 3 kVA et a mis fin à l'instruction des demandes de raccordement, entraînant ainsi une

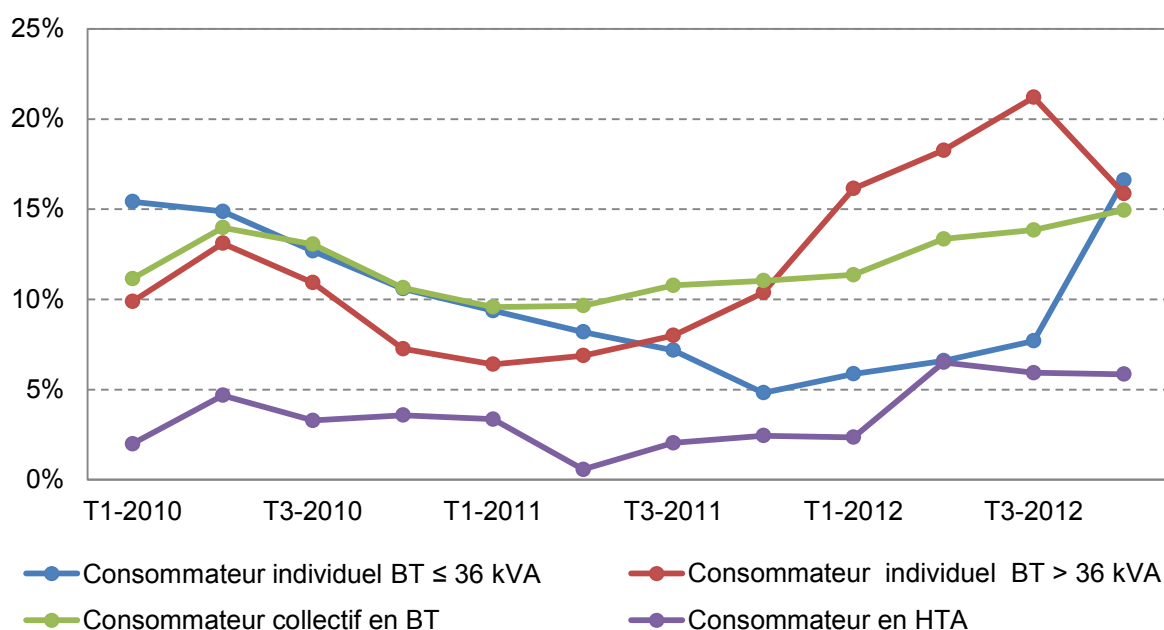
chute du nombre de demandes de raccordements ;

- l'arrêté du 4 mars 2011 a mis fin à ce moratoire en instaurant de nouveaux tarifs d'achat orientés à la baisse ;
- la mise en place d'appels d'offres pour les installations de puissance supérieure à 100 kWc n'a conduit à une sélection des premiers projets que début 2012.

Ainsi, depuis le premier trimestre de 2011, le nombre de demandes de raccordement a fortement diminué pour les producteurs BT > 36 kVA et HTA entraînant mécaniquement une amélioration du taux de propositions de raccordement envoyées hors délais.

### 1.2.2.3 Utilisateurs en soutirage

**Figure 6 : Taux de propositions de raccordement envoyées hors délais pour les utilisateurs en soutirage**



**Figure 7 : Taux de propositions de raccordement envoyées hors délais pour les utilisateurs en soutirage – Performance annuelle**

	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA			Consommateur individuel BT > 36 kVA		
	Nombre de PTF émises	Nombre de PTF envoyées hors délais	Taux de PTF envoyées hors délais	Nombre de PTF émises	Nombre de PTF envoyées hors délais	Taux de PTF envoyées hors délais
<b>2010</b>	197 570	26 240	13 %	11 264	1 157	10 %
<b>2011</b>	232 139	17 159	7 %	13 034	1 026	8 %
<b>2012</b>	213 287	19 265	9 %	13 000	2 316	18 %

	Consommateur collectif en BT			Consommateur en HTA		
	Nombre de PTF émises	Nombre de PTF envoyées hors délais	Taux de PTF envoyées hors délais	Nombre de PTF émises	Nombre de PTF envoyées hors délais	Taux de PTF envoyées hors délais
<b>2010</b>	32 405	3 957	12 %	1 802	62	3 %
<b>2011</b>	39 398	4 035	10 %	2 153	46	2 %
<b>2012</b>	39 062	5 200	13 %	2 021	104	5 %

Pour les utilisateurs en soutirage, l'indicateur suivi montre une amélioration de la performance d'ERDF en 2011 par rapport à 2010. Ainsi, pour les raccordements individuels de consommateurs BT ≤ 36 kVA, le taux de propositions de raccordements envoyées hors délais était de 7 % en 2011 alors qu'il était de 13 % en 2010.

En 2012, la performance apparaît en recul par rapport à 2011. La dégradation la plus notable dans le taux de propositions de raccordements envoyées hors délais concerne les raccordements de consommateurs BT > 36 kVA pour lesquels l'indicateur est passé de 8 % en 2011 à 18 % en 2012.

ERDF explique cette baisse de performance par la mise en place d'un nouveau processus de traitement des demandes de raccordement dans lequel il anticipe les demandes de raccordement à partir des Autorisations d'Urbanisme associées.

### 1.2.3 Evolutions envisagées

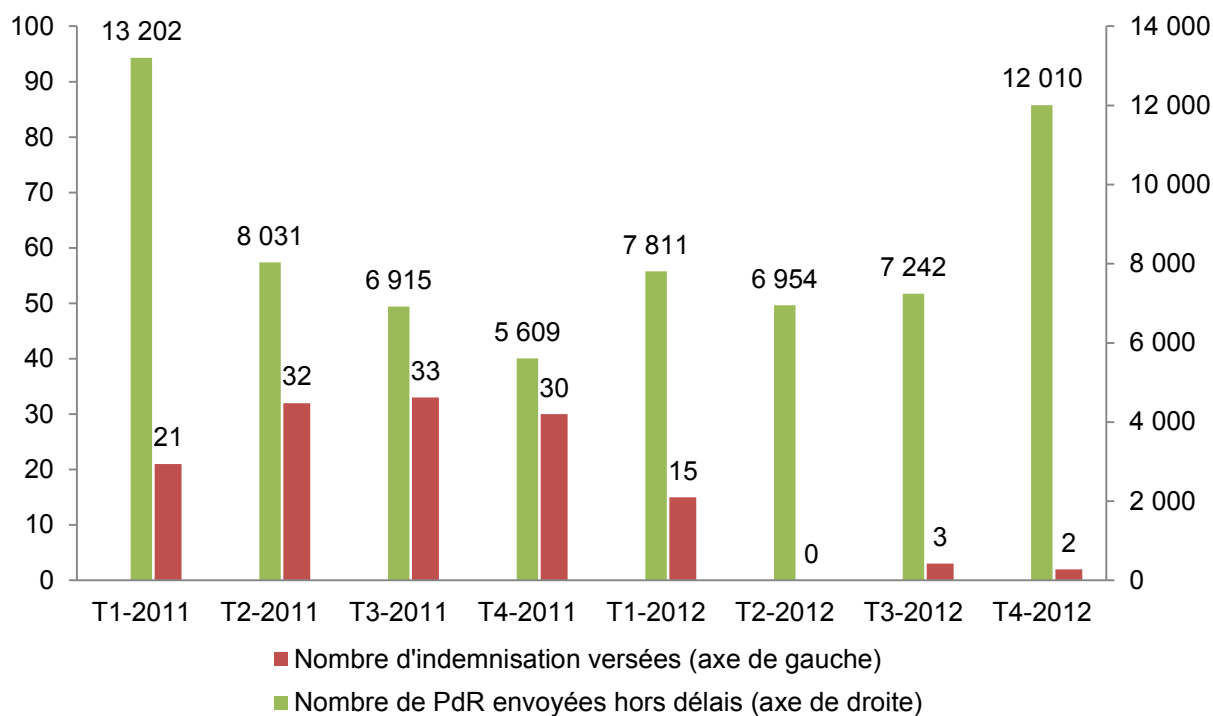
L'indicateur « *Taux de propositions de raccordement envoyées hors délais* » fait l'objet d'une incitation financière. Elle prend la forme d'une pénalité versée par ERDF, à la

demande des utilisateurs ayant subi un retard, pour toute proposition de raccordement envoyée hors délais.

La CRE suit le nombre de pénalités versées par catégories d'utilisateurs. Depuis 2011, le nombre de pénalités versées est très faible au regard du taux de propositions de raccordement envoyées hors délais (cf. figure 7). Ainsi, en 2012, toutes catégories d'utilisateurs confondues, seules 20 pénalités ont été versées par ERDF pour un total de 34 017 propositions de raccordement émises hors délais. Ces résultats reflètent une méconnaissance par les utilisateurs de l'existence du mécanisme donnant droit au versement d'une pénalité par ERDF.

En conséquence, la CRE envisage, pour TURPE 4, de demander à ERDF de communiquer de manière claire et visible sur l'existence de ce dispositif incitatif, notamment dans ses documents contractuels relatifs aux raccordements et dans ses procédures de raccordement. Cette évolution renforcera l'efficacité du dispositif incitatif en vigueur.

**Figure 8 : Nombre de pénalités versées pour proposition de raccordement envoyée hors délais**



### 1.3 Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages

#### 1.3.1 Définition de l'indicateur

La CRE suit pour l'ensemble des catégories d'utilisateurs l'indicateur « *Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement* ».

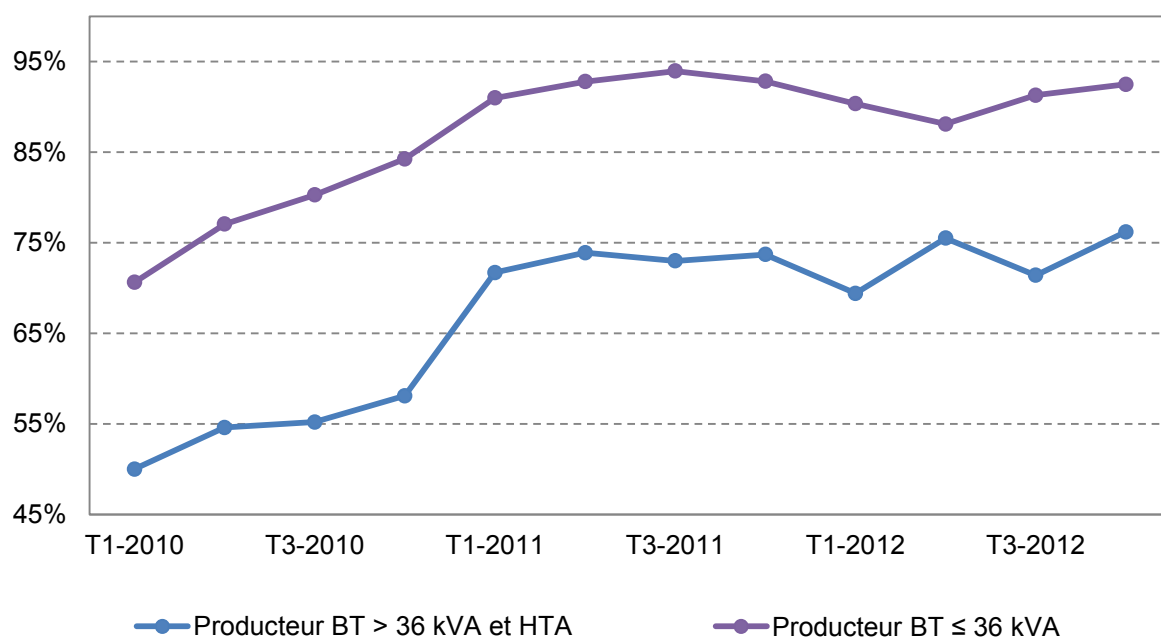
Cet indicateur, suivi chaque trimestre, calcule la part des mises en exploitation réalisées dans un trimestre donné qui l'ont été en respectant la date convenue avec le client au moment de la signature de la convention de raccordement.

#### 1.3.2 Performance d'ERDF

##### 1.3.2.1 Producteurs



**Figure 9 : Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement pour les producteurs**



**Figure 10 : Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement pour les producteurs – Performance annuelle**

	Producteur BT ≤ 36 kVA			Producteur BT > 36 kVA et HTA		
	Affaires mises en exploitation	Affaires mises en exploitation hors délais	Taux d'affaires mise en exploitation à la date convenue	Nombre d'affaires mises en exploitation	Nombre d'affaires mise en exploitation hors délais	Taux d'affaires mises en exploitation à la date convenue
<b>2010</b>	103 282	22 115	79 %	NA	NA	57 % <sup>5</sup>
<b>2011</b>	57 874	4 584	92 %	4 199	1 132	73 %
<b>2012</b>	28 021	2 648	91 %	2 105	569	73 %

<sup>5</sup> Taux calculé sur les troisième et quatrième trimestres de l'année.

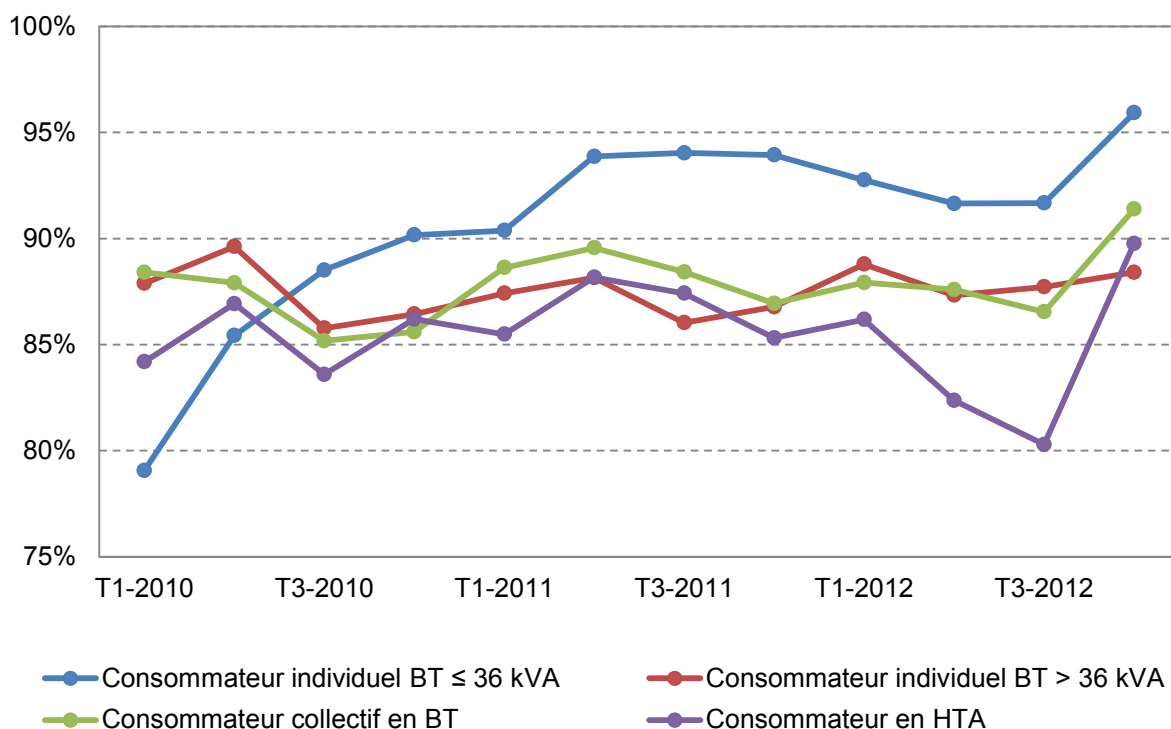
La performance d'ERDF en matière de taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages s'est améliorée en 2011 et 2012 par rapport à 2010. Le taux d'affaires mises en exploitation dans les délais convenus est ainsi passé de 79 % en 2010 à 92 % en 2011 puis à 91 % en 2012 pour les producteurs BT  $\leq$  36 kVA. Cette amélioration s'explique principalement par une baisse du nombre de demandes de raccordements du fait de la baisse des tarifs d'achat.

Pour les producteurs BT  $>$  36 kVA et HTA, le taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages est passé de 57 % en 2010 à 73 % en 2011 et 2012.

ERDF réalise une meilleure performance pour les producteurs BT  $\leq$  36 kVA que pour les producteurs BT  $>$  36 kVA et HTA. ERDF explique cet écart par le fait que les raccordements BT  $>$  36 kVA et HTA sont par nature d'une durée plus longue avec beaucoup plus d'aléas possibles, ce qui rend moins certain le respect de la date convenue avec l'utilisateur. Une tendance à la réduction de cet écart entre les deux segments d'utilisateurs est toutefois à noter. L'écart est en effet passé de 25 % en 2010 à 18 % en 2012.

### 1.3.2.2 Utilisateurs en soutirage

**Figure 11 : Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement pour les utilisateurs en soutirage**



**Figure 12 : Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement pour les utilisateurs en soutirage – Performance annuelle.**

	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA			Consommateur individuel BT > 36 kVA		
	Nombre d'affaires mises en exploitation	Nombre d'affaires mises en exploitation hors délais	Taux d'affaires mises en exploitation à la date convenue	Nombre d'affaires mises en exploitation	Nombre d'affaires mise en exploitation hors délais	Taux d'affaires mises en exploitation à la date convenue
<b>2010</b>	157 578	22 152	86 %	7 957	998	87 %
<b>2011</b>	191 228	13 221	93 %	8 684	1 121	87 %
<b>2012</b>	184 018	12 918	93 %	8 847	1 056	88 %

	Consommateur collectif en BT			Consommateur en HTA		
	Nombre d'affaires mises en exploitation	Nombre d'affaires mises en exploitation hors délais	Taux d'affaires mises en exploitation à la date convenue	Nombre d'affaires mises en exploitation	Nombre d'affaires mise en exploitation hors délais	Taux d'affaires mises en exploitation à la date convenue
<b>2010</b>	17 833	2 405	87 %	1 142	167	85 %
<b>2011</b>	27 883	3 255	88 %	1 214	162	87 %
<b>2012</b>	30 141	3 472	88 %	1 186	179	85 %

Pour les utilisateurs en soutirage, la performance d'ERDF est relativement stable pour les consommateurs individuels BT > 36 kVA, les consommateurs collectifs BT et pour les consommateurs HTA dans un contexte de hausse des demandes de raccordement.

Pour les consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA, la performance s'est améliorée par rapport à 2010, passant de 86 % d'affaires mises en exploitation dans les délais convenus à 93 % en 2011 et 2012. Cette amélioration est en partie la conséquence de la baisse du nombre de demandes de raccordement producteurs.

### 1.3.3 Evolution envisagée

Le respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement est un élément clé pour la qualité du service rendu aux utilisateurs du réseau. Si la performance d'ERDF est en progression pour les producteurs et stable pour les utilisateurs en soutirage, des marges d'amélioration subsistent.

Le taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages ne fait pas

l'objet d'une incitation financière. Afin d'inciter ERDF à améliorer sa performance, la CRE envisage d'introduire une incitation financière qui prendrait la même forme que celle déjà en vigueur pour le respect des délais d'envoi des propositions de raccordement.

En cas d'introduction d'un tel dispositif incitatif, il serait demandé à ERDF de communiquer de manière claire et visible sur l'existence du mécanisme donnant droit au versement d'une pénalité aux utilisateurs ayant subi un retard dans la réalisation des travaux de raccordement.

## 1.4 Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement

### 1.4.1 Définition de l'indicateur

En complément du suivi de l'indicateur « *Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement* », la CRE suit l'indicateur « *Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement* ». Cet indicateur suit le délai moyen entre la date de réception de l'accord du demandeur (proposition de raccordement signée et

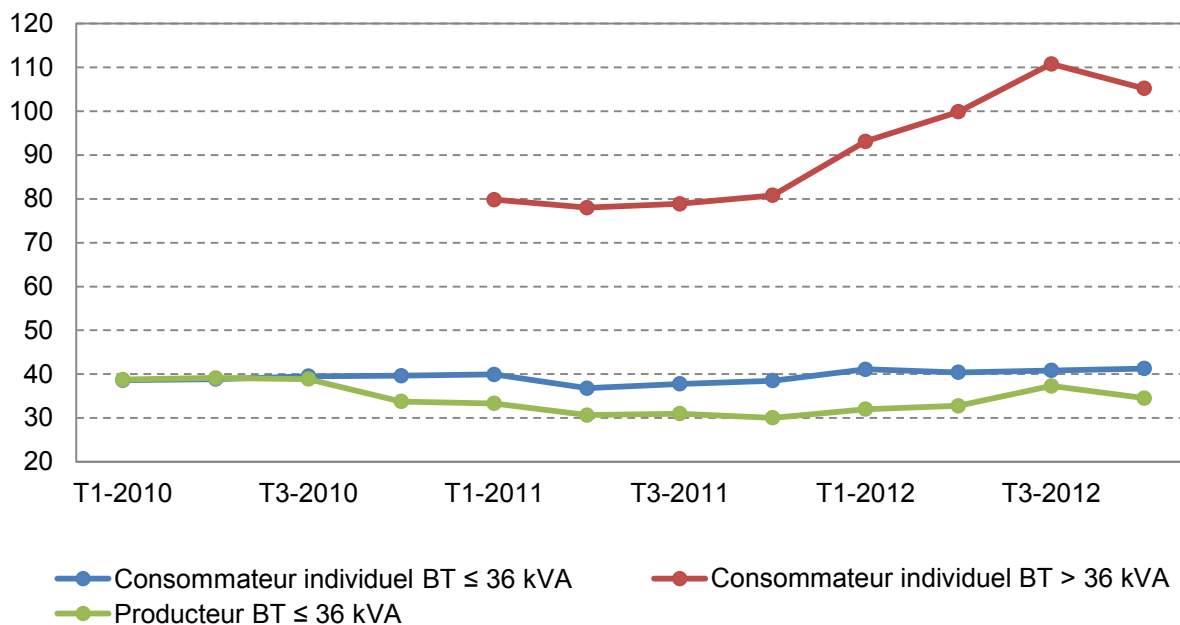
paiement de l'acompte) et la date réelle de mise en exploitation du raccordement.

consommateurs) ne nécessitant pas d'extension de réseau.

Cet indicateur est suivi pour les raccordements individuels BT ≤ 36 kVA (producteurs et consommateurs) et BT > 36 kVA (uniquement

## 1.4.2 Performance d'ERDF

**Figure 13 : Délai moyen (en jours ouvrés) de réalisation des travaux de raccordement**



**Figure 14 : Délai moyen<sup>6</sup> (en jours ouvrés) de réalisation des travaux de raccordement – Performance annuelle (moyenne arithmétique)**

Année	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	Consommateur individuel BT > 36 kVA	Producteur BT ≤ 36 kVA
2010	39,2	NA	37,6
2011	38,3	79,4	31,2
2012	40,9	102,2	34,1

<sup>6</sup> Moyenne arithmétique des délais moyens calculés par trimestre.

Le délai moyen de réalisation des travaux de raccordement est resté relativement stable en 2010 et 2011 pour les raccordements sans extension de consommateurs BT  $\leq$  36 kVA. Il s'est en revanche allongé de 2,6 jours en 2012 par rapport à 2011.

Pour les raccordements sans extension de producteurs BT  $\leq$  36 kVA, le délai moyen de réalisation des travaux de raccordement s'est sensiblement amélioré entre 2010 et 2011 passant de 37,6 jours à 31,2 jours. Il a ensuite augmenté en 2012 de 2,9 jours.

L'allongement est beaucoup plus notable concernant les raccordements sans extension de consommateurs individuels BT > 36 kVA, puisque le délai moyen s'est allongé de 22,8 jours.

Selon ERDF, l'augmentation des délais moyens de raccordement trouve son explication, d'une part dans le délai d'obtention des arrêtés de voirie qui s'allonge dans les communes urbaines, et d'autre part dans la

mise en place de la réforme anti endommagement qui a occasionné courant 2012 un allongement des délais avant de commencer les travaux.

### **1.4.3 Evolutions envisagées**

La CRE envisage, pour TURPE 4, d'étendre le suivi du délai moyen de réalisation des travaux de raccordement à l'ensemble des catégories d'utilisateurs de réseau. Cet indicateur, complémentaire à l'indicateur relatif au taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages, permet de s'assurer qu'ERDF fait ses meilleurs efforts pour respecter les délais de mises en exploitation des ouvrages convenues avec le client tout en garantissant les meilleurs délais de réalisation des travaux de raccordement.

## 2 Interventions clients : analyse croisée ERDF/GRD de gaz

### 2.1 Contexte

Les interventions clients sont un enjeu important aussi bien en distribution de gaz que d'électricité. Par ailleurs, avec le contrat unique, la relation client est essentiellement assurée par le fournisseur. Les interventions des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) sont les seules occasions d'une interaction directe entre les opérateurs et les consommateurs finals.

C'est pourquoi la CRE suit, dans le cadre de la régulation incitative de la qualité de service, plusieurs indicateurs couvrant les principales activités nécessitant des interventions auprès des clients.

Dans le domaine des interventions, la similitude des enjeux auxquels sont confrontés les GRD de gaz et d'électricité justifie une analyse comparative de leurs performances, même si les indicateurs sont calculés sur des périmètres différents.

L'analyse de la performance des opérateurs dans ce domaine s'appuie sur les indicateurs suivants :

- taux de mises en service sur installation existante réalisées dans les délais demandés ;
- taux de mises hors service / résiliations réalisées dans les délais demandés ;
- nombre de rendez-vous planifiés non respectés par les GRD.

Afin d'inciter les GRD à améliorer leurs performances dans ce domaine clé de la relation client-GRD, des évolutions ont été introduites dans le cadre du tarif ATRD4 de GrDF, avec l'introduction d'objectifs et d'incitations financières pour les indicateurs relatifs aux interventions chez les clients finals.

### 2.2 Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés

#### 2.2.1 Définition de l'indicateur

Pour l'activité de distribution de gaz, la mise en service d'une installation au gaz naturel consiste à rattacher un point de comptage et d'estimation (PCE) au périmètre du contrat d'acheminement d'un fournisseur de gaz naturel lors de l'arrivée d'un occupant dans un local. Si ce local est déjà desservi en gaz et non coupé, la mise en service ne nécessite pas de déplacement d'un agent, sauf en cas de demande du fournisseur. Si le local est nouvellement raccordé au gaz ou déjà desservi mais coupé, la mise en service nécessite le déplacement d'un agent du GRD.

GrDF suit les taux de mises en service avec déplacement (MES) réalisées dans les délais demandés depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2011.

Cet indicateur suivi par catégorie d'utilisateurs, mesure la proportion de mises en service qui a été réalisée :

- dans le délai catalogue si la date demandée par le client est inférieure au délai catalogue ;
- avant la date demandée si la date demandée par le client est supérieure au délai catalogue.

Le délai catalogue de réalisation d'une mise en service avec déplacement est de 5 jours. Pour les clients à relève mensuelle ou quotidienne, le délai passe à 21 jours si la mise en service nécessite la pose d'un compteur.

Par ailleurs, cet indicateur est incité financièrement depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, avec un bonus ou un malus versé au CRCP de GrDF :

- 100 000 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base annuel fixé à 92 % ;
- 100 000 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible annuel fixé à 93,5 %.

Concernant les ELD de gaz, le suivi de cet indicateur par Régaz-Bordeaux a débuté en septembre 2010 et s'est depuis étendu à la quasi-totalité des ELD disposant d'un tarif d'acheminement spécifique. Gédia suit cet indicateur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013.

Pour ERDF, la CRE suit le taux de mises en service sur installation existante réalisées par tranche de délai et par catégorie d'utilisateurs. Le délai de réalisation d'une mise en service est défini comme la différence entre la date de



réalisation et la date de dépôt de demande (en jours ouvrés).

Lors du dépôt de la demande de mise en service sur installation existante, le fournisseur peut choisir (le plus souvent à la demande de l'utilisateur) une date de réalisation au-delà du délai prévu par la décision tarifaire relative aux prestations annexes d'ERDF (délai maximum de 5 jours pour les utilisateurs BT  $\leq$  36 kVA, et délai standard de 5 jours pour les utilisateurs BT > 36 kVA et HTA). Afin de neutraliser cet effet, ont été exclues du calcul de l'indicateur les affaires pour lesquelles :

- la date souhaitée par le fournisseur est supérieure au délai maximal de réalisation ;
- le fournisseur ne retient pas la première date proposée par le distributeur dans le délai maximal (date souhaitée ou date de première disponibilité).

## 2.2.2 Performance des opérateurs

### 2.2.2.1 GrDF

Pour l'ensemble des clients de GrDF, le taux moyen annuel de mises en service (avec déplacement) réalisées dans les délais demandés stagne à un niveau légèrement inférieur à l'objectif annuel de base fixé par l'ATRD4. Il atteint 91,8 % en 2011 puis 91,6 % en 2012 malgré la mise en place d'incitations financières au second semestre 2012. La performance de GrDF a été affectée par l'augmentation du nombre de mises en service avec déplacement en 2012 (+4 % par rapport à 2011). Entre 2011 et 2012, deux raisons peuvent expliquer cette hausse des mises en service selon GrDF :

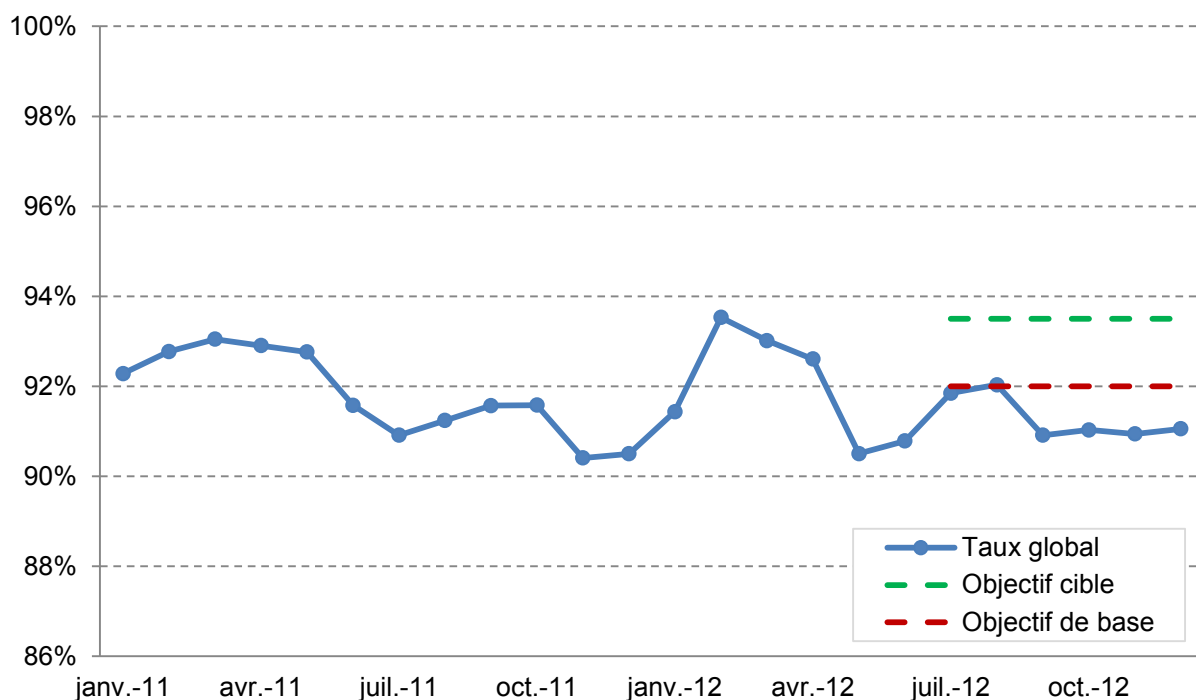
- l'augmentation de résiliations effectives demandées par les précédents occupants du local ;
- la diminution des recours à la procédure « Maintien d'Alimentation Gaz »<sup>7</sup>.

GrDF met également en avant les difficultés structurelles pour améliorer le taux de réalisation des premières mises en service suite au raccordement d'une installation dans les délais demandés. Ces mises en service

représentent en moyenne 12 % des mises en service avec déplacement. Elles nécessitent un certificat de conformité ou une déclaration de conformité fournis par le client ce qui peut entraîner le report du rendez-vous par le GRD du fait du client. La mise en service est alors réalisée en dehors du délai initialement demandé par le client.

<sup>7</sup> « Maintien d'Alimentation Gaz » : Procédure de maintien de l'alimentation en gaz naturel du logement de façon à permettre au successeur de disposer du gaz dès son emménagement.

**Figure 15 : Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés de GrDF**



**Figure 16 : Taux de mise en service réalisées dans les délais demandés de GrDF – Performance annuelle**

Année	Nombre de MES réalisées avec déplacement	Taux annuel moyen de MES réalisées dans les délais demandés	Montant total des bonus/pénalités
2011	782 558	91,8 %	N/A
2012	813 089	91,6 %	-50 000 €

Pour les clients à relève semestrielle (particuliers et petits clients professionnelles), représentant la quasi-totalité des clients, la performance de GrDF se stabilise en 2012 à 91,7 %, après avoir atteint 91,9 % en 2011. Concernant les clients à relève mensuelle, la performance est en nette amélioration entre 2011 (85,1 %) et 2012 (87,2 %). Enfin pour les clients à relève quotidienne, la qualité de service est en légère baisse en 2012 (85,9 %) par rapport à 2011 (87,6 %).

Incités depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, cet indicateur a généré une pénalité de 50 000 € au titre du 2<sup>nd</sup> semestre 2012.

### 2.2.2.2 ELD de gaz naturel

Figure 17 : Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par les ELD de gaz naturel

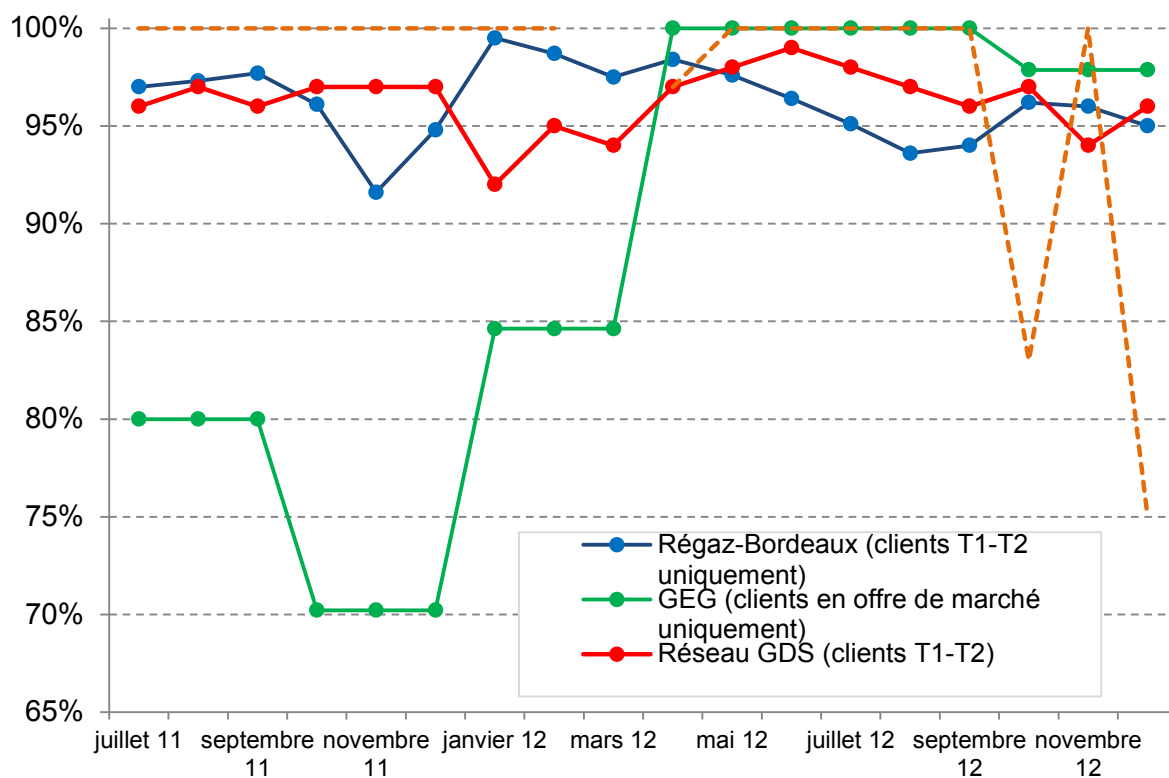


Figure 18 : Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés par les ELD de gaz naturel – Performance annuelle

	Régaz-Bordeaux	Réseau GDS		GEG (clients offre de marché)
	T1-T2	T1-T2	T3-T4	
<b>2<sup>nd</sup> semestre 2011</b>	95,8 %	96,7 %	100 %	75,1 %
<b>2012</b>	96,5 %	96,1 %	95,9 %	95,6 %

Pour Régaz-Bordeaux, les résultats remontés concernent uniquement les clients T1-T2 qui représentent l'essentiel des clients du GRD. En 2012, la performance est très bonne puisque Régaz –Bordeaux atteint 96,5 %, soit une légère progression par rapport au second semestre 2011 (95,8 %).

La performance de Réseau GDS affiche une légère baisse mais reste à un très bon niveau en 2012. Pour les clients T1-T2, il se maintient

à un niveau équivalent à 96,1 %. Pour les clients T3-T4, la faible volumétrie des mises hors service réalisées entraine une forte volatilité de l'indicateur avec une baisse sensible des résultats en octobre (83 %) et décembre 2012 (75 %). Ces résultats correspondent à la non réalisation de 2 mises hors service dans les délais demandés pour cause d'absence de contrôle de conformité réalisé par le client ou d'absence d'équipement

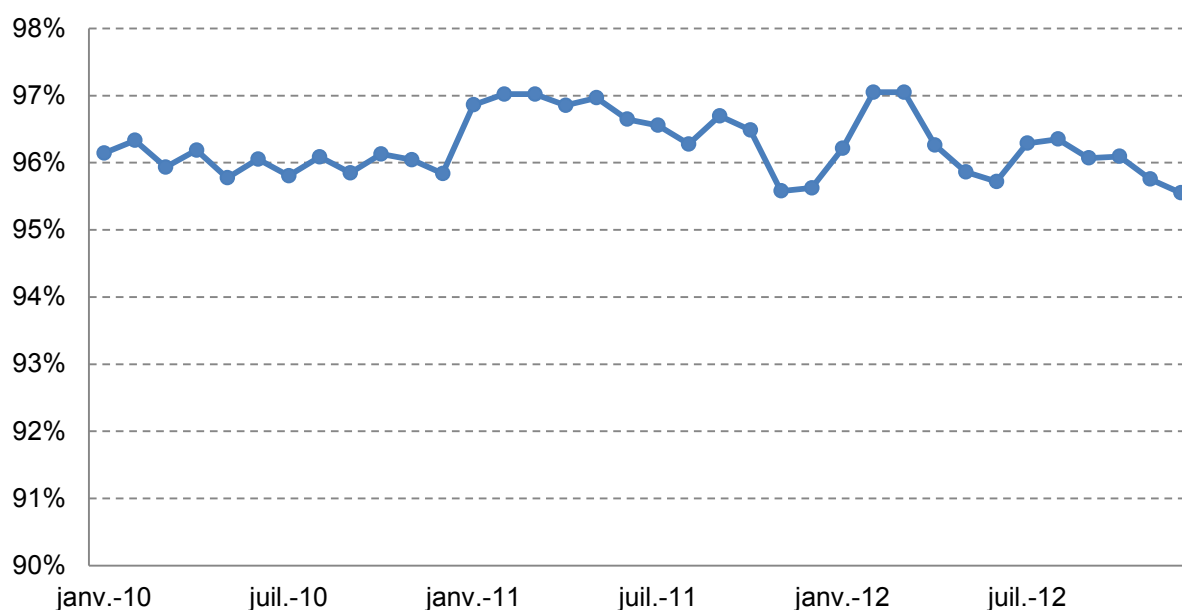
de télérelève pour un compteur nécessitant ce type de dispositif.

Sur la période de suivi, les résultats transmis par Caléo montrent que les mises en service par ce GRD sont systématiquement réalisées dans les délais demandés. Concernant GEG, Vialis, Gaz de Barr et Veolia Eau, l'indicateur

atteint un niveau de 100 %, compte tenu de la très faible volumétrie et du périmètre restreint de suivi. Ce périmètre restreint du suivi de l'indicateur ne permet pas d'apprécier le niveau réel de la qualité de service de ces GRD dans ce domaine.

### 2.2.2.3 ERDF

**Figure 19 : Taux de mises en service sur installation existante réalisées dans les délais demandés d'ERDF**



**Figure 20 : Taux de mises en service sur installation existante réalisées dans les délais demandés d'ERDF – Performance annuelle**

Année	Nombre de mises en service sur installation existante effectuées	Performance moyenne annuelle
2010	1 676 001	96,0 %
2011	2 675 011	96,5 %
2012	3 362 526	96,2 %

Le catalogue de prestations d'ERDF spécifie un délai maximum de 5 jours pour la réalisation d'une mise en service sur installation existante pour les utilisateurs BT  $\leq$  36 kVA. Pour les utilisateurs BT > 36 kVA, le délai de 5 jours est un délai standard.

La performance affichée représente le taux de mises en service sur installation existante réalisées en moins de 5 jours par ERDF toutes

catégories d'utilisateurs confondues. L'indicateur exclut les cas où le délai de mises en service est supérieur à 5 jours du fait de l'utilisateur.

Les résultats de l'indicateur reflètent une performance stable qui s'établit à un niveau satisfaisant depuis 2010 dans un contexte de constante augmentation du nombre de mises en service qui est passé de 1 676 001 en 2010 à 3 362 526 en 2012. Toutefois, l'indicateur

suivi ne distingue pas les mises en service ne nécessitant pas de déplacement des mises en service réalisées avec déplacement. Les mises en service pour lesquelles ERDF ne réalise pas la prestation dans les délais demandés par le client sont essentiellement celles nécessitant un déplacement. Une évolution de la régulation incitative afin d'inciter ERDF à améliorer sa performance spécifiquement pour ces mises en services est donc envisagée.

### 2.2.3 Evolutions envisagées

La mise en place d'incitations financières n'a pas eu d'effet sur la performance de GrDF qui dispose encore de marges de progression. Le taux relatif aux mises en service n'atteint pas

l'objectif de base fixé à 92 % ce qui génère une pénalité de 50 000 €. En conséquence, la CRE a renforcé au 1<sup>er</sup> juillet 2013 les objectifs et les incitations financières relatifs à cet indicateur.

Le tarif ATRD4, prévu pour entrer en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2013 introduit deux évolutions majeures dans le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service des huit ELD disposant d'un tarif d'acheminement ATRD spécifique. D'une part, il généralise le suivi de ces deux indicateurs à un périmètre « tout fournisseur » et « tout client ». D'autre part, il introduit des incitations financières dont l'intensité sera adaptée à la taille de chaque opérateur.

**Figure 21 : Tableau récapitulatif des incitations financières associées à l'indicateur « Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés »**

ELD de gaz naturel	Régaz-Bordeaux	Réseau GDS	GEG	Vialis	Gédia	Caléo	Gaz de Barr	Veolia Eau
Incitations financières annuelles (voir ATRD4 des ELD de gaz naturel)	10 000€	10 000€	2 500€	2 500€	1 500€	1 500€	1 500€	1 500€

Le « *taux de mises en service sur installation existante réalisées dans les délais demandés* » ne fait pas l'objet d'une incitation financière pour ERDF. Afin d'inciter ERDF à améliorer sa performance, en particulier pour les mises en service nécessitant un déplacement, il est envisagé d'introduire, pour la période tarifaire TURPE 4, comme cela a été fait pour les GRD de gaz naturel, une incitation financière pour cet indicateur.

## 2.3 Taux de mises hors service/résiliations réalisées dans les délais demandés

### 2.3.1 Définition de l'indicateur

La mise hors service d'une installation au gaz naturel consiste à détacher un point de comptage et d'estimation (PCE) du périmètre du contrat d'acheminement d'un fournisseur de gaz naturel lors de la résiliation d'un contrat de fourniture. Pour toute réalisation d'une mise hors service, le GRD se déplace et relève l'index s'il a accès au compteur.

GrDF suit les taux de mises hors service avec déplacement (MHS) réalisées dans les délais demandés depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2011.

L'indicateur suivi mesure, par catégorie d'utilisateurs, la proportion de mise hors service qui a été réalisée :

- dans le délai catalogue si la date demandée par le client est inférieure au délai catalogue ;
- avant la date demandée si la date demandée par le client est supérieure au délai catalogue.

Le délai catalogue pour réaliser une mise hors service est de 5 jours.

Cet indicateur est incité financièrement depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012 avec un bonus et un malus versé au CRCP de GrDF :

- 100 000 € par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base annuel fixé à 94 % ;
- 100 000 € par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible annuel fixé à 95,5 %.

Dans le cadre de l'ATRD3 des ELD de gaz naturel entré en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2008, la CRE a adapté le périmètre de suivi de l'indicateur « *Taux annuel moyen de mises hors service réalisées dans les délais demandés* » en fonction de leurs contraintes liées à leur système d'information :

- pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Caléo, le périmètre de suivi est étendu à l'ensemble des clients raccordés aux réseaux et quel que soit son fournisseur (historique ou alternatif) ;
- pour GEG et Vialis, le périmètre de suivi de cet indicateur est restreint aux clients en offre de marché que le client soit livré par un fournisseur historique ou un fournisseur alternatif ;
- concernant Gaz de Barr et Veolia Eau, le suivi est limité aux clients des « fournisseurs alternatifs ».

Le tarif ATRD3 des ELD de gaz naturel prévoit que Gédia suivra cet indicateur à partir de 2013. Le mécanisme actuel est défini par la délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 29 avril 2010 portant proposition tarifaire modificative pour les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel. Conformément à cette délibération, ils

remontent cet indicateur selon les mêmes modalités de suivi que GrDF.

Pour ERDF la CRE suit le taux de résiliations réalisées par tranche de délai et par catégorie d'utilisateurs. Le délai de résiliation est défini comme la différence entre la date de réalisation et la date de dépôt de demande (en jours ouvrés).

Lors du dépôt de la demande de résiliation, le fournisseur peut choisir (le plus souvent à la demande de l'utilisateur) une date de réalisation au-delà du délai standard de 5 jours prévu par la décision tarifaire relative aux prestations annexes d'ERDF.

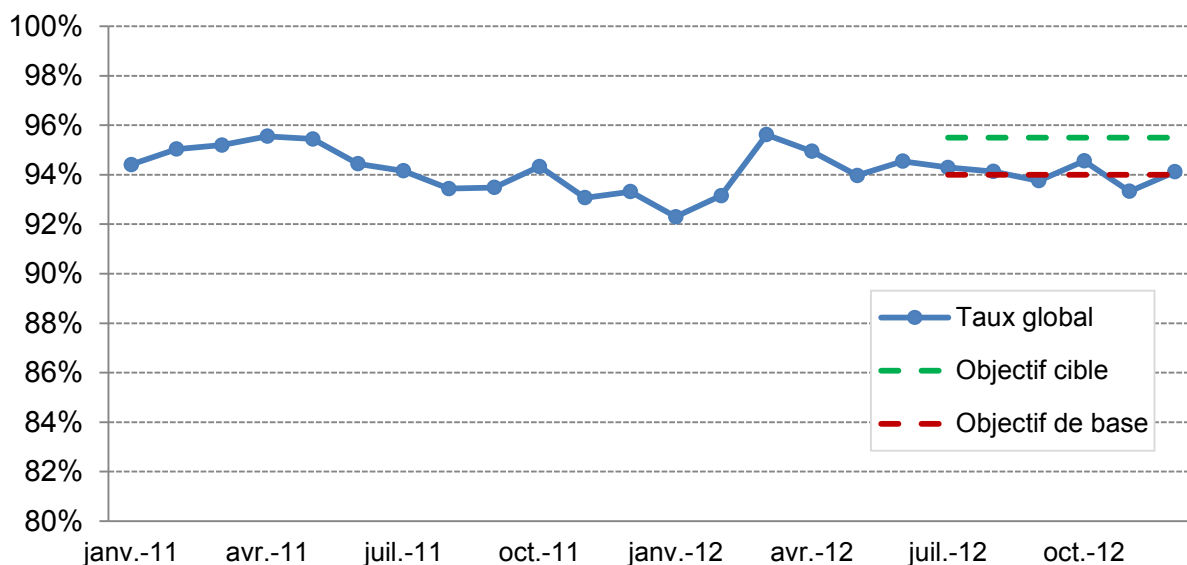
Afin de neutraliser cet effet, ont été exclues du calcul de l'indicateur les affaires pour lesquelles :

- la date souhaitée par le fournisseur est supérieure au délai standard de réalisation ;
- le fournisseur ne retient pas la première date proposée dans le délai standard par le distributeur (date souhaitée ou date de première disponibilité).

## 2.3.2 Performance des opérateurs

### 2.3.2.1 GrDF

Figure 22 : Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés de GrDF





**Figure 23 : Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés de GrDF – Performance annuelle**

Année	Nombre de mises hors service réalisées	Taux annuel moyen de mises hors service réalisées dans les délais demandés	Montant total des bonus/pénalités
2011	992 879	94,1 %	N/A
2012	933 456	94,3 %	0 €

Pour l'ensemble des clients, le taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés se stabilise à un niveau compris entre l'objectif de base et l'objectif cible fixés respectivement à 94 % et 95,5 %. En moyenne annuelle, il atteint un niveau de 94,3, % en 2012 après avoir atteint 94,1 % en 2011. Malgré la mise en place d'incitations, la performance de GrDF a stagné. En 2012, GrDF a réalisé plus de 900 000 mises hors service pour résiliation du contrat de fourniture.

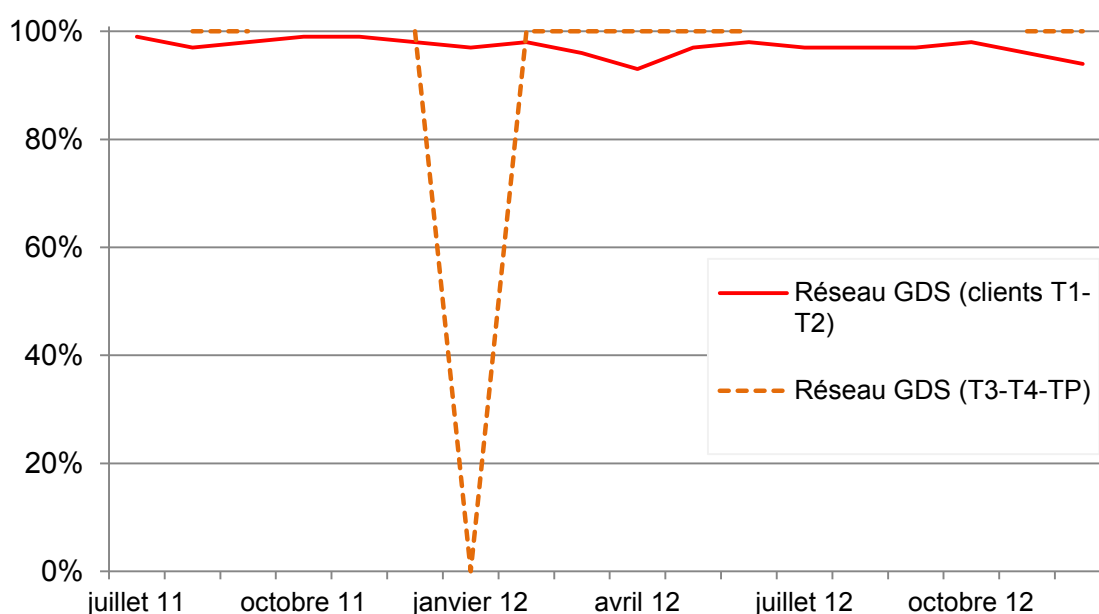
Pour les clients à relève semestrielle, le taux moyen annuel s'établit à 94,3 % en 2012 après avoir atteint 94,1 % en 2011. Comme pour le taux de mise en service dans les délais demandés, le taux de mise hors service réalisées dans les délais demandés concernant les clients à relève mensuelle est

en progression : cet indicateur atteint 90,1 % en 2012 (88 % en 2011). A l'inverse, le taux relatif au client à relève quotidienne est en forte baisse (87,9 % en 2011 contre 75 % en 2012). Ce dernier résultat est faiblement représentatif de la qualité de service puisque le nombre de mises hors service réalisées pour les clients à relève quotidienne est extrêmement faible. Les clients à relève quotidienne représentent 0,3 % des clients de GrDF.

Le taux global de mises hors services réalisées est incité depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012. Il ne génère ni pénalités ni bonus au titre du second semestre 2012.

### 2.3.2.2 ELD de gaz naturel

**Figure 24 : Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés par les ELD de gaz naturel**



**Figure 25 : Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés des ELD de gaz naturel – Performance annuelle**

	Réseau GDS	
	T1-T2	T3-T4
<b>2011</b>	98,3 %	100 %
<b>2012</b>	96,5 %	88,9 %

Concernant Régaz-Bordeaux, l'information remontée pour l'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés* » n'est pas conforme à ce qui est défini dans la délibération du 29 avril 2010 précitée.

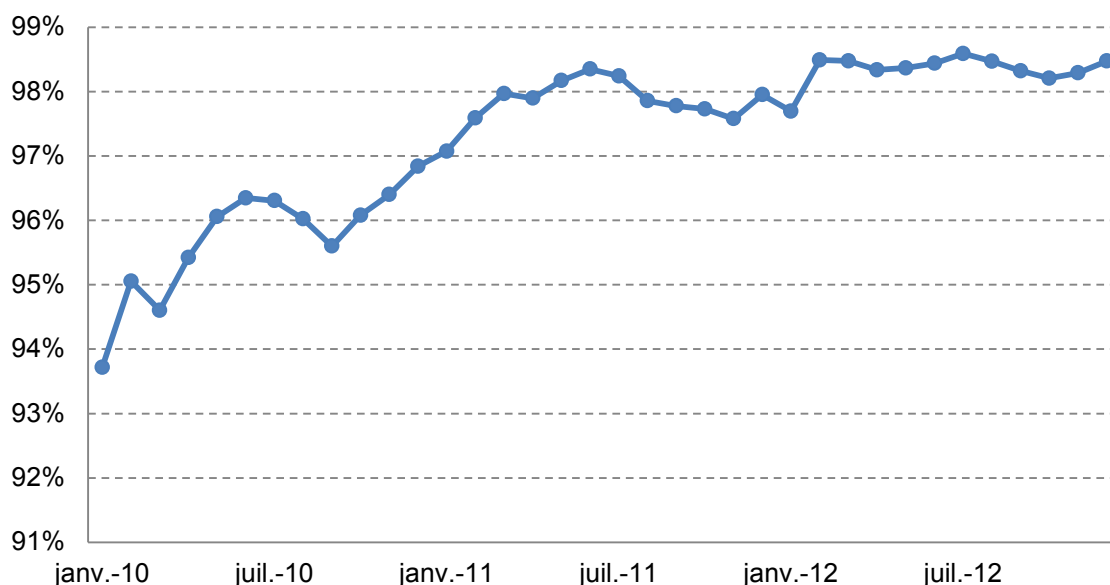
Pour Réseau GDS, l'indicateur atteint un très bon niveau en 2012. Pour les clients avec une option tarifaire T1 et T2 (clients particuliers et professionnels avec une consommation inférieure à 300 MWh/an), le taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés atteint 96,5 % en 2012, en légère baisse par rapport à 2011 (98,5 %). Pour les professionnels ayant une consommation de gaz naturel plus importante (clients à option tarifaire T3-T4), le taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés s'établit à 100 % en 2011 puis à 88,9 % en 2012. L'année 2012 a été impactée par un mois de janvier où l'unique mise hors service à réaliser

n'a pu l'être en raison d'un compteur inaccessible. Le faible nombre de mises hors service réalisées sur le segment des clients T3-T4 entraîne de fortes variations du taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés. Les résultats de cet indicateur sont peu significatifs compte tenu de cette faible volumétrie.

Sur la période de suivi, Caléo réalise systématiquement les mises hors service dans les délais demandés. Concernant GEG, Vialis, Gaz de Barr et Veolia Eau, l'indicateur atteint un niveau de 100 %, s'expliquant par la très faible volumétrie et le périmètre restreint de suivi. Le périmètre restreint du suivi de l'indicateur ne permet pas de refléter une image réelle de la qualité de service de ces GRD dans ce domaine.

### 2.3.2.3 ERDF

**Figure 26 : Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés d'ERDF**



**Figure 27 : Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés d'ERDF– Performance annuelle**

Année	Nombre de résiliations effectuées	Performance moyenne annuelle
2010	718 748	95,9 %
2011	1 255 719	97,9 %
2012	1 891 188	98,4 %

La performance d'ERDF pour cet indicateur apparaît en amélioration progressive depuis 2010. Elle atteint en 2012 un niveau supérieur à 98 %. ERDF explique cette amélioration par la migration progressive des clients résidentiels du système d'information historique au Système de Gestion des Echanges (SGE). Cette migration a conduit à augmenter la part des résiliations sans déplacement. Par ailleurs, ERDF indique avoir optimisé, pour les résiliations avec déplacement, les tournées d'intervention.

### 2.3.3 Evolutions envisagées

Lors de la mise à jour de la régulation incitative sur la qualité de service de GrDF au 1<sup>er</sup> juillet 2013, la CRE souhaite poursuivre les orientations prises dans le cadre du tarif ATRD4 en se focalisant davantage sur la

qualité du service rendu aux clients finals. GrDF dispose de marges de progression pour améliorer la réalisation des mises hors service dans les délais demandés. A ce stade, la CRE a réévalué à la hausse les objectifs et renforcé les incitations financières relatifs à l'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés* ».

Concernant les ELD de gaz naturel, le tarif ATRD4 des ELD de gaz naturel, prévu pour entrer en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2013 introduit deux évolutions majeures dans le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service des huit ELD disposant d'un tarif d'acheminement ATRD spécifique. D'une part, il généralise le suivi de ces deux indicateurs à un périmètre « tout fournisseur » et « tout client ». D'autre part, il introduit des incitations financières dont l'intensité sera adaptée à la taille de chaque opérateur.

**Figure 28 : Tableau récapitulatif des incitations financières associées à l'indicateur « Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés »**

ELD de gaz naturel	Régaz-Bordeaux	Réseau GDS	GEG	Vialis	Gédia	Caléo	Gaz de Barr	Veolia Eau
Incitations financières annuelles (voir ATRD4 des ELD de gaz naturel)	10 000 €	10 000 €	2 500 €	2 500 €	1 500 €	1 500 €	1 500 €	1 500 €

Etant donné la bonne progression de cet indicateur pour ERDF, la CRE n'envisage pas d'introduire d'incitation financière mais souhaite poursuivre son suivi au cours de la prochaine période tarifaire afin de s'assurer du maintien de la bonne performance observée.

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

### 2.4.1 Définition de l'indicateur

L'indicateur « *Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD* » suit le nombre de rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client requise, non tenus du fait du GRD, ayant donné lieu au versement d'une pénalité par le GRD.

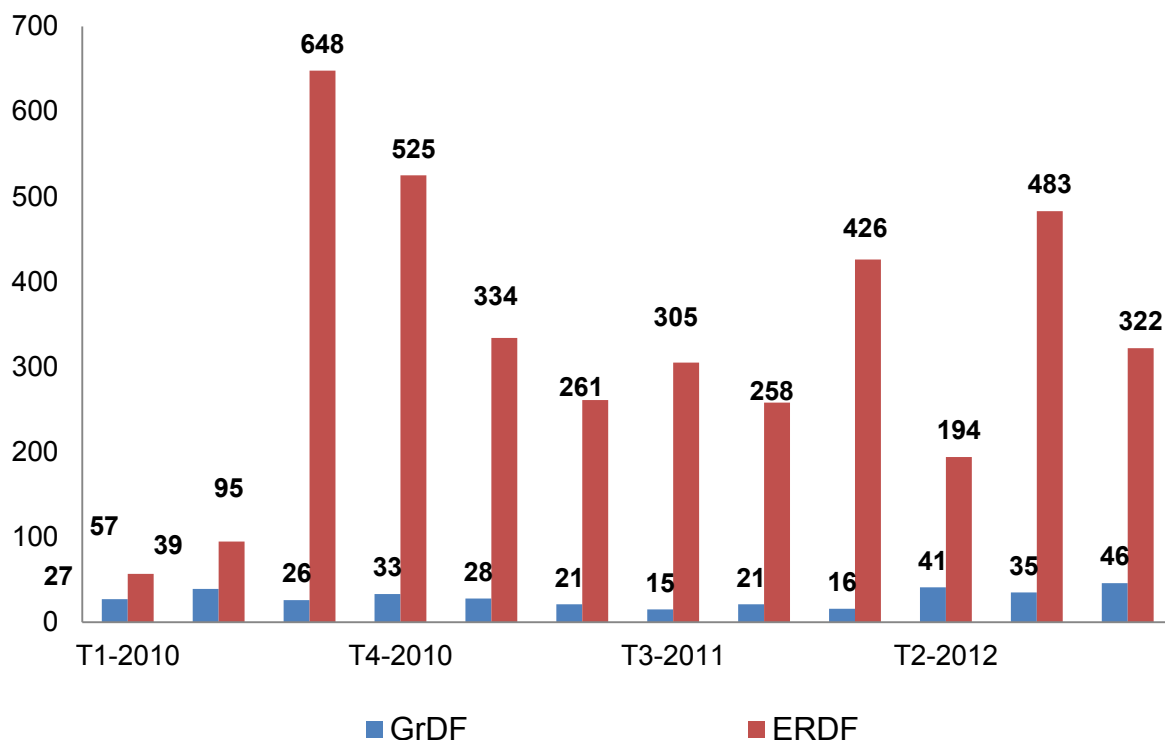
Cet indicateur est suivi par ERDF, GrDF et les ELD de gaz. Il recense uniquement les rendez-vous pour lesquels le fournisseur a formulé une réclamation écrite en vue d'obtenir le versement de la pénalité prévue dans les tarifs ATRD4 et TURPE 3.

Cet indicateur est suivi par catégorie d'utilisateurs et les montants des pénalités versées par les opérateurs sont identiques à ceux facturés par le GRD aux clients en cas de déplacement vain du GRD. Ces montants sont précisés dans les catalogues des prestations annexes de chaque GRD.

Veolia Eau est le seul GRD à détecter et indemniser automatiquement les rendez-vous manqués de son fait. Néanmoins, en raison de contraintes liées à son système d'information, le périmètre de suivi de cet indicateur est limité aux fournisseurs alternatifs soit 13 clients concernés. L'évolution du système d'information, nécessaire à l'extension du périmètre de suivi au fournisseur historique, sera réalisée au 1<sup>er</sup> juillet 2013.

### 2.4.2 Performance des opérateurs

Figure 29 : Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par GrDF et ERDF



**Figure 30 : Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par GrDF et ERDF – Performance annuelle**

Année	Nombre de RDV non respectés identifiés sur réclamation		Montant total des pénalités versées	
	ERDF	GrDF	ERDF	GrDF
<b>2010</b>	1 325	125	38 242 €	3 077 €
<b>2011</b>	1 158	85	33 442 €	2 250 €
<b>2012</b>	1 425	138	42 419 €	4 076 €

Au regard du nombre total de prestations avec déplacement réalisées par les opérateurs (à titre d'exemple, GrDF réalise environ 900 000 mises en service par an), le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD recensés dans le cadre du suivi de la qualité de service, est très faible.

L'essentiel des pénalités versées l'ont été au bénéfice des clients du marché de masse : 84 % des pénalités pour ERDF et 100 % pour GrDF. Le montant total des pénalités versées, bien que peu significatif, est en légère progression en 2012 par rapport à 2011.

Concernant les ELD de gaz, Régaz-Bordeaux a recensé un rendez-vous manqué par le GRD pour un client à relève semestrielle. Il a fait l'objet d'une pénalité à hauteur de 32,85 €. Les autres ELD de gaz naturel ne recensent aucune réclamation écrite faisant suite à un rendez-vous manqué par le GRD.

Le faible volume de prestations réalisées chaque année par certaines ELD de gaz peut expliquer l'absence de rendez-vous manqués. En outre, certaines ELD proposent, en cas de réclamation téléphonique pour rendez-vous manqué la réalisation de la prestation en

urgence, plutôt que le versement de la pénalité. Dans la plupart des cas, les clients privilégient cette option ce qui ne donne pas lieu à des réclamations écrites donc aux recensements des rendez-vous manqués.

### 2.4.3 Evolutions envisagées

L'absence d'automatisation de la détection des rendez-vous non tenus rend cet indicateur peu représentatif de la réalité de la qualité du service perçu par les clients finals. Par ailleurs, le mécanisme d'indemnisation étant peu connu des clients finals et lourd à mettre en œuvre, ces derniers y recourent assez peu.

Le tarif ATRD4 de GrDF a modifié le suivi de cet indicateur afin de le rendre plus représentatif de la qualité de service perçue par les clients finals : à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, les rendez-vous non respectés du fait du GRD seront systématiquement détectés et indemnisés par GrDF. La CRE envisage d'introduire la même évolution pour ERDF dans le cadre du TURPE 4.

# 3 Facturation des consommateurs finals relevés semestriellement : gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel

## 3.1 Contexte

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

Une facturation fiable des consommateurs finals par les fournisseurs est notamment conditionnée par la mise à disposition par les GRD d'informations de qualité dans le respect des délais convenus. A ce titre, la CRE constate qu'environ une réclamation sur deux reçues par GrDF sur la période d'analyse est liée à une contestation des données de consommations relevées par ce dernier.

Les consommations des clients finals raccordés aux réseaux de distribution sont mesurées par les GRD à des pas de temps<sup>8</sup> qui dépendent de l'équipement de comptage présent chez le client final. La capacité des GRD à obtenir aux fréquences prévues les données de consommation (ou index) disponibles sur les compteurs, la qualité de

ces données, ainsi que le respect des délais de mise à disposition par les GRD aux fournisseurs des données de relève, sont cruciaux pour les fournisseurs car ils conditionnent leur capacité à facturer leurs consommateurs correctement et dans les temps.

La qualité des processus des GRD permettant la mise à disposition des données nécessaires à une facturation des consommateurs finals est évaluée à travers la mesure d'indicateurs dont certains sont incités financièrement. Pour les clients particuliers et les petits professionnels dont la consommation est relevée tous les 6 mois (clients 6M), ces indicateurs sont les suivants :

- le taux de relevés semestriels (6M) sur index réels : cet indicateur mesure la capacité du GRD à obtenir les index de consommation des clients 6M, soit grâce à un relevé des compteurs par ses agents, soit indirectement par la transmission des index par les clients eux-mêmes via un auto-relevé ;
- le taux d'index rectifiés : cet indicateur mesure la qualité des données de consommation relevées par le GRD ;
- le taux et le délai de publication des relevés : ces indicateurs mesurent la capacité du GRD à mettre à disposition des fournisseurs la totalité des données de consommation de leurs clients finals dans les délais convenus.

<sup>8</sup> Les différents types de relevés sont les suivants :

- télé-relève dite « J/J » : la mesure d'énergie livrée est quotidienne et l'index contenant cette mesure est relevé par le GRD tous les jours ;
- télé-relève dite « J/M » : la mesure d'énergie livrée est quotidienne et l'index contenant ces mesures est relevé mensuellement par le GRD en fin de mois pour tous les jours du mois ;
- relève dite « M/M » : la mesure d'énergie livrée est mensuelle et l'index contenant cette mesure est relevé mensuellement par le GRD ;
- relève dite « 6M/6M » : la mesure d'énergie livrée est semestrielle et l'index contenant cette mesure est relevé semestriellement par le GRD ;
- relève dite « 4M/4M », pour Régaz-Bordeaux uniquement, jusqu'en janvier 2012 (relève 6M/6M pour Régaz-Bordeaux depuis février 2012) : la mesure d'énergie livrée est quadrimestrielle et l'index contenant cette mesure est relevé quadrimestriellement par le GRD.

## 3.2 Taux de relevés 6M sur index réels

### 3.2.1 Définition de l'indicateur

Pour les clients particuliers ou les petits professionnels dont la consommation de gaz naturel est inférieure à 300 MWh/an, le GRD effectue un relevé semestriel des index de consommation disponibles en lecture directe sur les compteurs.

Lorsque que le GRD ne peut accéder au compteur d'un consommateur à relève semestrielle, ce dernier a la possibilité de



transmettre un index auto-relevé au GRD. Si le consommateur ne transmet pas lui-même dans les jours qui suivent le passage du releveur un index auto-relevé, la consommation transmise au fournisseur est estimée sur la base de données de consommations historiques. Dans ce cas, la précision de la facturation est moindre car elle n'est pas établie sur la base de la consommation réelle du client. Un critère de qualité est donc d'obtenir le plus de données possibles par la lecture directe du compteur, soit par un agent du GRD, soit par la collecte des index auto-relevés renseignés par les consommateurs eux-mêmes.

L'indicateur « *Taux de relevés 6M sur index réels* » mesure la proportion d'index qui ont été effectivement lus, soit par des agents du GRD soit par les consommateurs finals, par rapport au nombre total d'index de consommation que le GRD devait théoriquement relever sur un mois donné. Ainsi, plus les résultats de cet indicateur sont élevés, plus les données utilisées par les fournisseurs pour facturer leurs clients finals sont représentatives des consommations réelles.

GrDF suit cet indicateur depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008. Il est incité financièrement depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, date d'entrée en vigueur du tarif ATRD4 de l'opérateur. Régaz-Bordeaux<sup>9</sup> et Réseau GDS suivent également cet indicateur depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2010.

## **3.2.2 Performance des opérateurs**

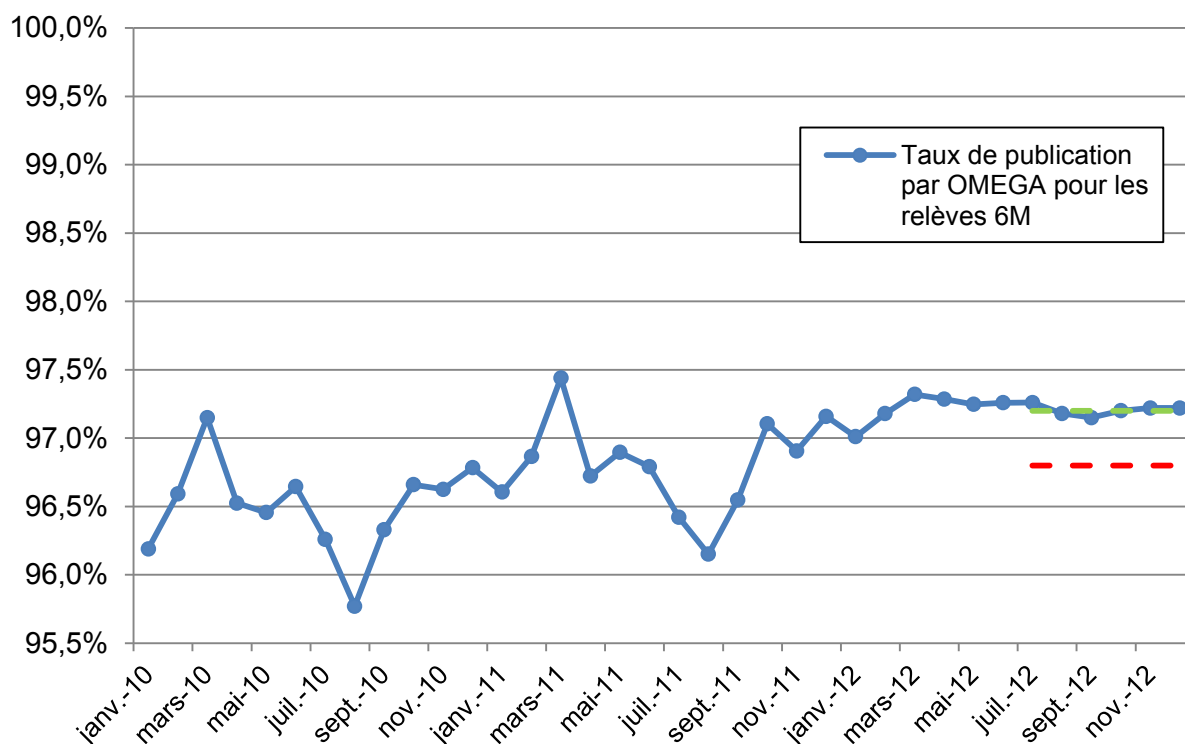
### **3.2.2.1 GrDF**

Les résultats de cet indicateur sont en amélioration constante depuis 2009, traduisant une tendance à l'amélioration de la qualité des informations de consommation transmises aux fournisseurs et nécessaires à la facturation de leurs clients finals.

Le niveau de l'indicateur a sensiblement progressé de 96,50 % en moyenne sur l'année 2010 à 97,21 % en moyenne sur l'année 2012, dépassant ainsi l'objectif cible de 97,2 % par année calendaire défini pour cet indicateur depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012. Par ailleurs, les résultats de l'indicateur sont beaucoup plus réguliers depuis la fin de l'année 2011. A ce titre, l'indicateur génère un bonus financier d'un montant de 50 000 € pour GrDF sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2012.

<sup>9</sup> La fréquence de relève des clients résidentiels et petits professionnels raccordés au réseau de Régaz-Bordeaux était jusqu'à janvier 2012 une fréquence quadrimestrielle (relève tous les 4 mois). Cette fréquence de relève est désormais semestrielle.

**Figure 31 : Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels de GrDF**



**Figure 32 : Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels de GrDF – Performance annuelle**

Année	Performance moyenne annuelle	Montant total des bonus/pénalités versés
2010	96,5 %	N/A
2011	96,8 %	
2012	97,2 %	+ 50 000 € (bonus)

### 3.2.2.2 Régaz-Bordeaux et Réseau GDS

Concernant Régaz-Bordeaux, les résultats de l'indicateur atteignent un bon niveau de 94,1 % en moyenne sur l'année 2012, en légère progression par rapport à l'année 2011 avec 93,8 % en moyenne. De même pour Réseau

GDS, les résultats de cet indicateur sont en progression sensible, passant de 95,1 % en moyenne sur l'année 2011 à 96 % en moyenne sur l'année 2012. Pour ces deux GRD, la variabilité des résultats de l'indicateur reste toutefois importante d'un mois sur l'autre.

Figure 33 : Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels des ELD de gaz naturel

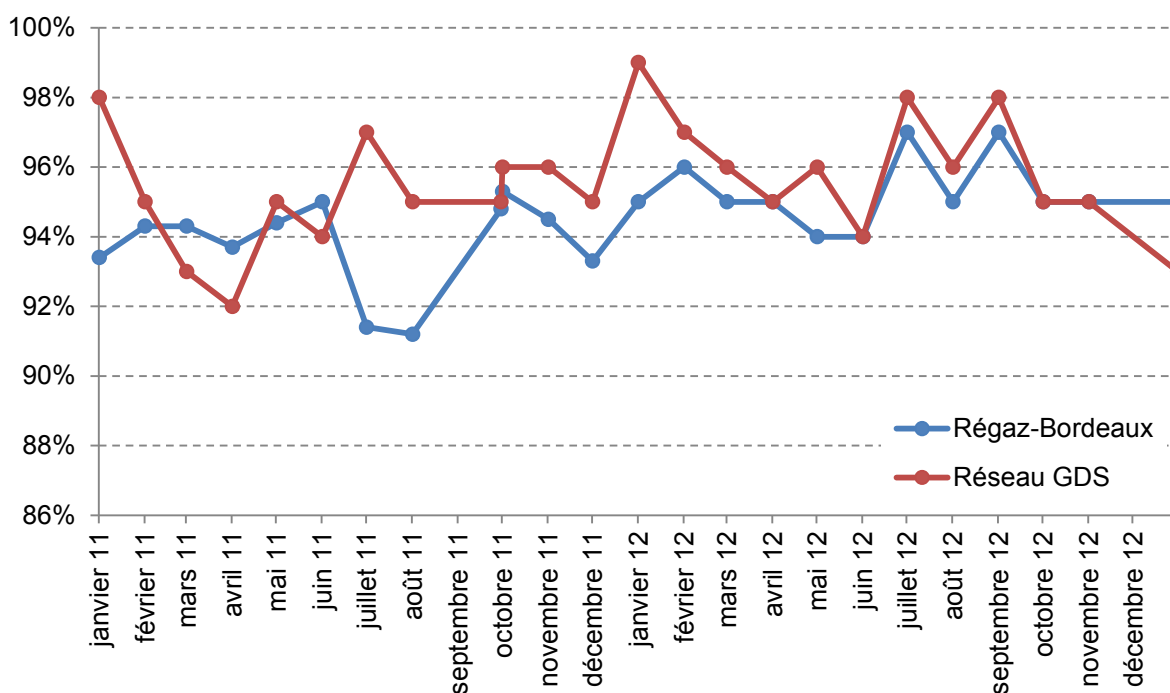


Figure 34 : Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels des ELD de gaz naturel – Performance annuelle

Année	Régaz-Bordeaux	Réseau GDS
2011	93,8 %	95,1 %
2012	94,1 %	96 %

### 3.2.3 Evolutions envisagées

Dans le cadre de la mise à jour du mécanisme de suivi de la qualité de service de GrDF, la CRE a maintenu les objectifs et les montants des incitations relatifs à l'indicateur « *Taux de relevés 6M sur index réels* » pour permettre de consolider les très bons résultats obtenus par GrDF en 2012.

Au regard des bonnes performances réalisées par GrDF (supérieures à 97,2 %), on peut constater que des marges de progression existent pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS. Par ailleurs, seules ces deux ELD suivent actuellement cet indicateur en raison

de contraintes liées aux systèmes d'information des autres opérateurs.

Dans le cadre des tarifs ATRD4 des ELD de gaz qui entre en application au 1<sup>er</sup> juillet 2013, le suivi de cet indicateur sera généralisé à toutes les ELD disposant d'un tarif spécifique (Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Gédia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau), en tenant compte des particularités des systèmes d'informations de chaque ELD pour la date de mise en œuvre de ce suivi. A l'instar de GrDF et afin d'améliorer les résultats des ELD, la CRE a décidé d'inciter financièrement cet indicateur pour ces 8 ELD, après une période d'observation.

### 3.3 Taux d'index rectifiés

#### 3.3.1 Définition de l'indicateur

L'indicateur « *Taux d'index rectifiés* » permet de déterminer la qualité des index qui sont transmis au système d'information de GrDF dans le but d'être envoyés aux fournisseurs. Pour les clients dont la consommation est relevée à une fréquence semestrielle, cet indicateur mesure la proportion des index réels (lus par un agent du GRD ou auto-relevés par les consommateurs eux-mêmes) qui ont été rectifiés par le GRD, par rapport au nombre total de consommateurs relevés pendant le mois. Il prend en compte la rectification d'index par la prise en compte d'un auto-relevé saisi par le fournisseur en application de la

procédure définie en Groupe de Travail Gaz (GTG).

Cet indicateur étant complexe à mettre en œuvre, seul GrDF le suit depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, date d'entrée en vigueur de son tarif ATRD4.

#### 3.3.2 Performance de GrDF

Les résultats de l'indicateur sont stables sur la période de suivi. Au 2<sup>nd</sup> semestre 2012, l'indicateur atteint un niveau de 0,27 % en moyenne pour les clients à relève semestrielle, avec un minimum de 0,22 % en décembre et un maximum de 0,30 % en octobre, représentant entre 3 500 et 5 000 index rectifiés chaque mois.

Figure 35 : Taux d'index rectifiés

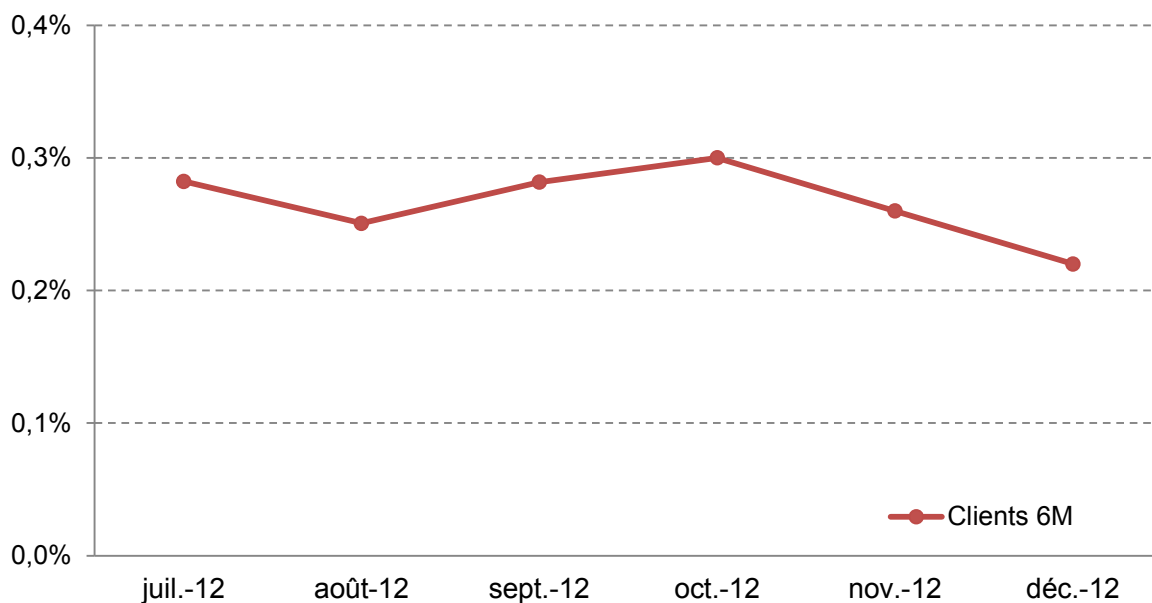


Figure 36 : Taux d'index rectifiés – Performance annuelle

	Performance moyenne
2 <sup>nd</sup> semestre 2012	0,27 %

### 3.3.3 Evolutions envisagées

Etant donné l'importance de la qualité des index pour améliorer la qualité de la facturation, le tarif ATRD4 de GrDF prévoit une mise en œuvre d'objectifs et d'incitations financières pour cet indicateur à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013.

## 3.4 Taux de publication par OMEGA des relèves semestrielles

### 3.4.1 Définition de l'indicateur

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

Le suivi des indicateurs précédents, qui permettent d'analyser la qualité des index de consommations des consommateurs finals dont les index sont relevés semestriellement, n'est pas suffisant pour s'assurer de la qualité globale des données contribuant à la facturation des consommateurs finals. En complément de l'analyse de ces indicateurs, il

est nécessaire de s'assurer de la bonne publication dans les délais convenus par les outils des GRD des données de consommation qui ont été relevées.

C'est l'objet de l'indicateur « *Taux de publication des relèves* », qui permet de s'assurer que l'ensemble des données de relève lues, auto-relevées ou estimées (en cas d'absence d'index lus ou auto-relevés) est bien mis à disposition des fournisseurs dans les délais convenus. Il mesure la proportion du nombre d'index de relève mis à disposition dans les délais convenus des fournisseurs par le SI OMEGA, par rapport au nombre d'index de relève que le SI OMEGA a reçu dans le mois.

GrDF est le seul GRD à suivre cet indicateur pour les clients à relève semestrielle. Cet indicateur est incité financièrement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010.

### 3.4.2 Performance de GrDF

Le très bon niveau de 99,8 % en moyenne atteint en 2010 par l'indicateur « *Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M* », s'est maintenu voire légèrement amélioré en 2011 et en 2012, avec respectivement un niveau moyen de 99,9 % en 2011 et 99,8 % en 2012.

A l'exception des deux légères baisses ponctuelles constatées en août 2011 et en juillet 2012, avec respectivement un niveau moyen de 99 % en 2011 et 98,2 % en 2012, du fait d'un incident de non intégration des relèves et d'un problème de paramétrage de la date de relève, les résultats de cet indicateur sont globalement stables.

Figure 37 : Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M

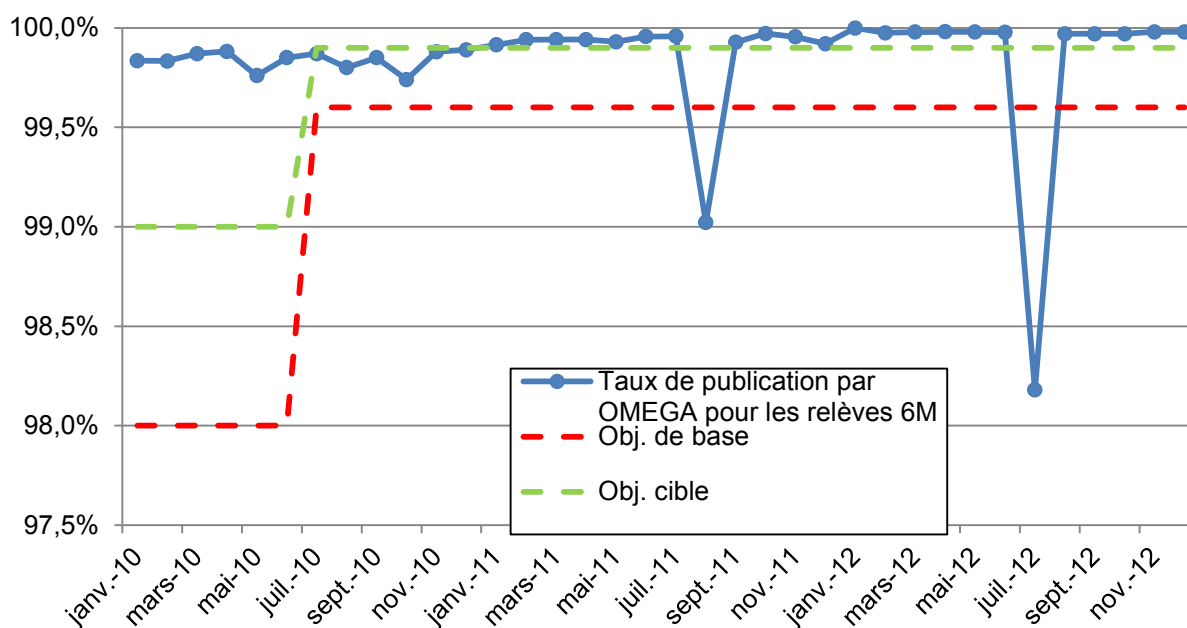


Figure 38 : Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M – Performance annuelle

Année	Performance moyenne annuelle	Montant total des bonus/pénalités versés
2010	99,8 %	+ 182 000 € (bonus)
2011	99,9 %	+ 208 000 € (bonus)
2012	99,8 %	+ 92 000€ (bonus)

Incidé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, le « Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M » a généré un bonus de 182 000 € en 2010. Malgré le renforcement des objectifs en 2011, l'amélioration de la performance de GrDF lui a permis d'obtenir un bonus de 208 000 €. Avec l'entrée en vigueur de l'ATRD4 au 1<sup>er</sup> juillet 2012, la réévaluation à la baisse des incitations financières relatives à cet indicateur a entraîné une baisse des bonus, l'opérateur percevant un bonus de 92 000 € en 2012. La baisse ponctuelle de juillet 2012 n'a pas permis à GrDF d'atteindre l'objectif cible pour le 2<sup>nd</sup> semestre 2012.

### 3.4.3 Evolutions envisagées

Les très bons résultats enregistrés par cet indicateur depuis de nombreux mois sont la

conséquence de la mise en place par GrDF des processus permettant d'assurer ce niveau de qualité de de stabilité dans le temps. L'opérateur en a été récompensé par des bonus significatifs depuis plusieurs années.

Dans le cadre de l'évolution du mécanisme de suivi de la qualité de service de GrDF entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2013, la CRE a réduit le montant des bonus de cet indicateur, tout en maintenant le montant des pénalités et le niveau des objectifs afin d'éviter toute dégradation du niveau de qualité obtenu.

Par ailleurs, dans le cadre des tarifs ATRD4 des ELD de gaz naturel, la CRE a décidé de mettre en œuvre cet indicateur pour Réseau GDS.

## 4 Equilibrage : transport de gaz naturel

### 4.1 Contexte

Les niveaux satisfaisants de qualité atteints par les opérateurs en 2011 sont confirmés en 2012 pour les indicateurs relatifs à la disponibilité des portails utilisateurs des GRT et à la qualité des données relevées au niveau des consommateurs raccordés au réseau de transport ou des points d'interface transport distribution (PITD).

Les objectifs fixés dans le cadre des tarifs ATRT4 ayant été atteints, la CRE a renforcé les objectifs des gestionnaires de réseaux de transport (GRT) et baissé le niveau des incitations financières, dans le cadre des tarifs ATRT5, tout en conservant un niveau de bonus et de pénalités incitant les opérateurs à maintenir un niveau de performance satisfaisant. D'autre part, concernant les consommations des industriels raccordés aux réseaux de transport, l'accent a été mis sur les informations transmises en cours de journée.

Les indicateurs relatifs à l'équilibrage ont pour finalité d'inciter les GRT à transmettre des informations fiables aux expéditeurs afin que ceux-ci puissent équilibrer, un jour donné, leurs entrées et sorties de gaz sur le réseau de transport. L'équilibrage est un élément essentiel de la gestion de l'acheminement des expéditeurs, qui ont besoin d'informations fiables sur la consommation de leurs clients. Dans sa délibération du 5 février 2013, la CRE a défini les principaux éléments relatifs à l'évolution des règles d'équilibrage des GRT de gaz vers un système d'équilibrage cible au 1<sup>er</sup> avril 2015, en conformité avec le code réseau européen relatif à l'équilibrage en cours de validation. Le code prévoit la mise en place d'un système d'équilibrage fondé sur le marché. A ce titre, les déséquilibres constatés pour chaque expéditeur à la fin de la journée seront facturés par les GRT au prix journalier d'équilibrage fondé sur le marché. Dans la perspective de la mise en œuvre du système d'équilibrage cible qui exposera davantage les expéditeurs aux prix de marché, le dispositif de suivi et d'incitation de la qualité des informations relatives à l'équilibrage est progressivement renforcé dans le cadre des tarifs ATRT5.

Parmi les neuf indicateurs de qualité de service suivis pour GRTgaz et TIGF entre juillet 2011 et décembre 2012, quatre indicateurs relatifs à l'équilibrage faisaient

l'objet d'une incitation financière pour GRTgaz contre trois pour TIGF :

- le taux de disponibilité des portails utilisateurs des GRT ;
- la qualité des quantités de gaz mesurées aux PITD et transmises aux gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) pour le calcul des allocations journalières provisoires ;
- la qualité des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain ;
- pour ce qui concerne GRTgaz, la qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau et transmises aux expéditeurs en cours de journée.

### 4.2 Disponibilité des portails utilisateurs des GRT

#### 4.2.1 Définition de l'indicateur

Les portails *TRANS@CTIONS* de GRTgaz et *TETRA* de TIGF centralisent la majorité des échanges quotidiens d'informations entre les GRT et les expéditeurs. Ces outils permettent notamment la réservation de capacités de transport sur le réseau, la gestion des nominations<sup>10</sup> des expéditeurs et la publication des quantités de gaz effectivement acheminées. La disponibilité de ces portails conditionne la qualité des échanges quotidiens entre les GRT et leurs expéditeurs. L'indicateur portant sur la disponibilité des portails utilisateurs des GRT permet de mesurer à un rythme mensuel l'écart entre le nombre d'heures de disponibilité effective du portail de chaque GRT et le nombre d'heures total de disponibilité prévu.

#### 4.2.2 Performance des GRT

D'une manière générale, la disponibilité du portail des GRT est très satisfaisante sur la période d'analyse, avec un niveau moyen de disponibilité de 99,9 %, supérieur à l'objectif de base des deux GRT.

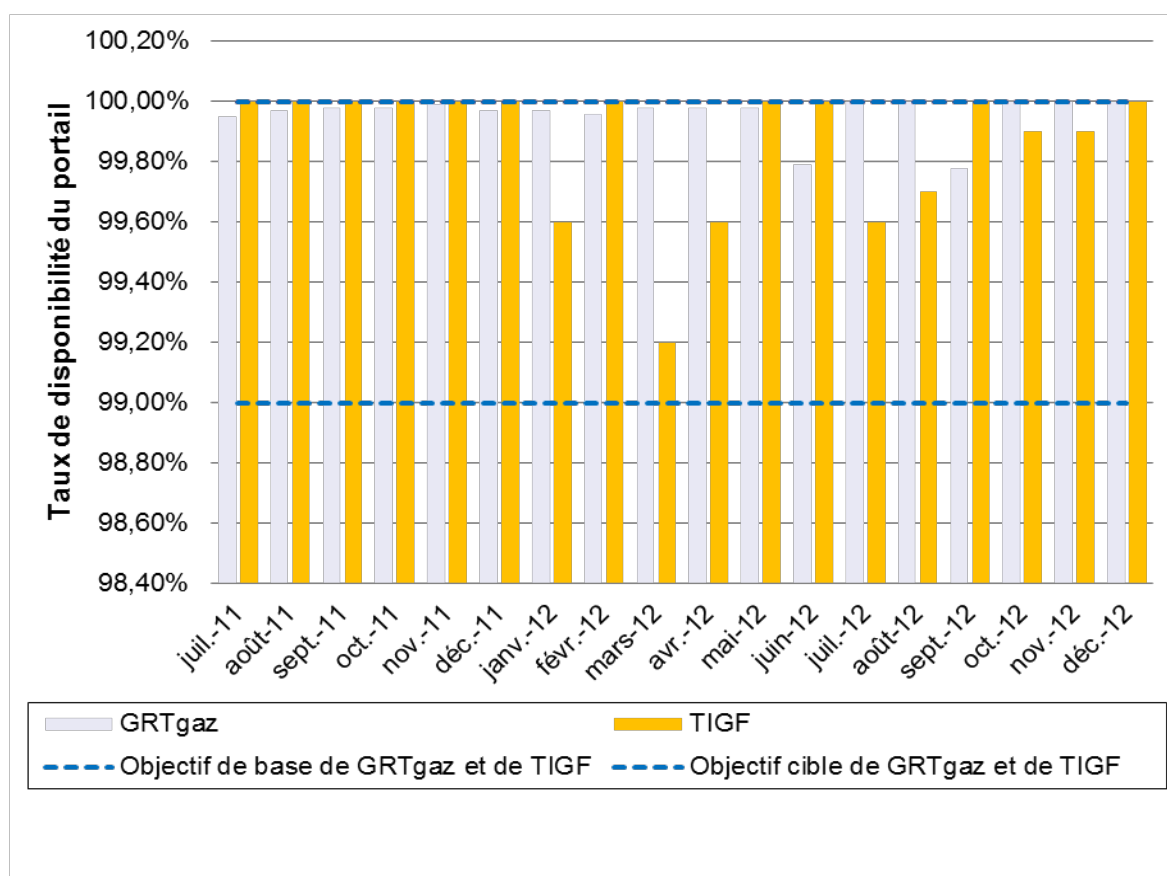
<sup>10</sup> Nominations : demandes d'acheminement quotidiennes de quantités de gaz sur un réseau de transport.

GRTgaz a atteint un niveau de performance satisfaisant entre juillet 2011 et décembre 2012 : l'objectif de base de 99 % est systématiquement atteint, tandis que l'objectif cible de 100 % est atteint cinq fois au second semestre 2012. La moyenne reste stable sur la période d'analyse, avec un niveau proche de 100 %.

d'analyse. L'objectif cible de 100 % est atteint onze fois entre juillet 2011 et décembre 2012, dont six fois au cours du second semestre 2011. Les moyennes semestrielles restent élevées sur les trois semestres à 100 %, 99,7 % et 99,9 %. La baisse de performance de mars 2012 est due à une opération de maintenance du portail *TETRA*.

Concernant TIGF, l'objectif de base de 99 % est systématiquement atteint sur la période

**Figure 39 : Taux de disponibilité du portail de GRTgaz et TIGF**



**Figure 40 : Tableau récapitulatif des incitations financières associées à l'indicateur « Taux de disponibilité du portail » de GRTgaz et TIGF**

Année	GRTgaz		TIGF	
	Performance moyenne annuelle	Montant total bonus/pénalités versées	Performance moyenne annuelle	Montant total bonus/pénalités versées
2010	99,85 %	300 k€	99,79 %	190 k€
2011	99,90 %	580 k€	99,99 %	195 k€
2012	99,95 %	390 k€	99,74 %	45 k€



Au second semestre de l'année 2011, les performances de GRTgaz et TIGF ont permis aux deux GRT de percevoir respectivement 360 k€ et 90 k€ de bonus. En 2012, l'incitation relative à la disponibilité du portail a été de 390 k€ pour GRTgaz. Pour la même période, TIGF a enregistré un bonus de 45 k€. Compte tenu de ces bons résultats, lors de la mise à jour tarifaire d'avril 2012, le montant mensuel des bonus prévu en cas d'atteinte de l'objectif cible de 100 % a été divisé par deux pour les deux GRT.

#### **4.2.3 Evolutions mises en œuvre dans le cadre des tarifs ATRT5**

Compte tenu des résultats satisfaisants observés sur la période d'analyse pour cet indicateur, les niveaux de bonus et de pénalité ont été à nouveau divisés par deux pour GRTgaz, dans le cadre du tarif ATRT5. Par ailleurs, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2013, le périmètre de cet indicateur a été élargi pour y intégrer la plateforme de publication de données de GRTgaz (Smart GRTgaz). La plateforme de publication de données de TIGF (DataGas) était déjà prise en compte dans le périmètre de l'indicateur suivi pour TIGF.

### **4.3 Qualité des mesures de la consommation journalière des industriels raccordés aux réseaux de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain**

#### **4.3.1 Définition de l'indicateur**

Les quantités d'énergie livrées aux consommateurs finals directement raccordés aux réseaux de transport sont mesurées quotidiennement par les GRT. Ceux-ci mettent à disposition de chaque expéditeur :

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

Ces données permettent aux expéditeurs :

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

L'indicateur mesure l'écart entre les valeurs provisoires et les valeurs définitives des consommations aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport afin d'inciter les GRT à transmettre aux expéditeurs des informations provisoires aussi fiables que possible.

Un comptage est considéré comme conforme s'il n'y a pas plus de cinq jours du mois M pour lesquels l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire de l'énergie du jour J transmise le jour J+1 du mois M et la mesure définitive de l'énergie du jour J transmise le 20 du mois M+1, est strictement supérieure à 1 % et à 100 kWh.

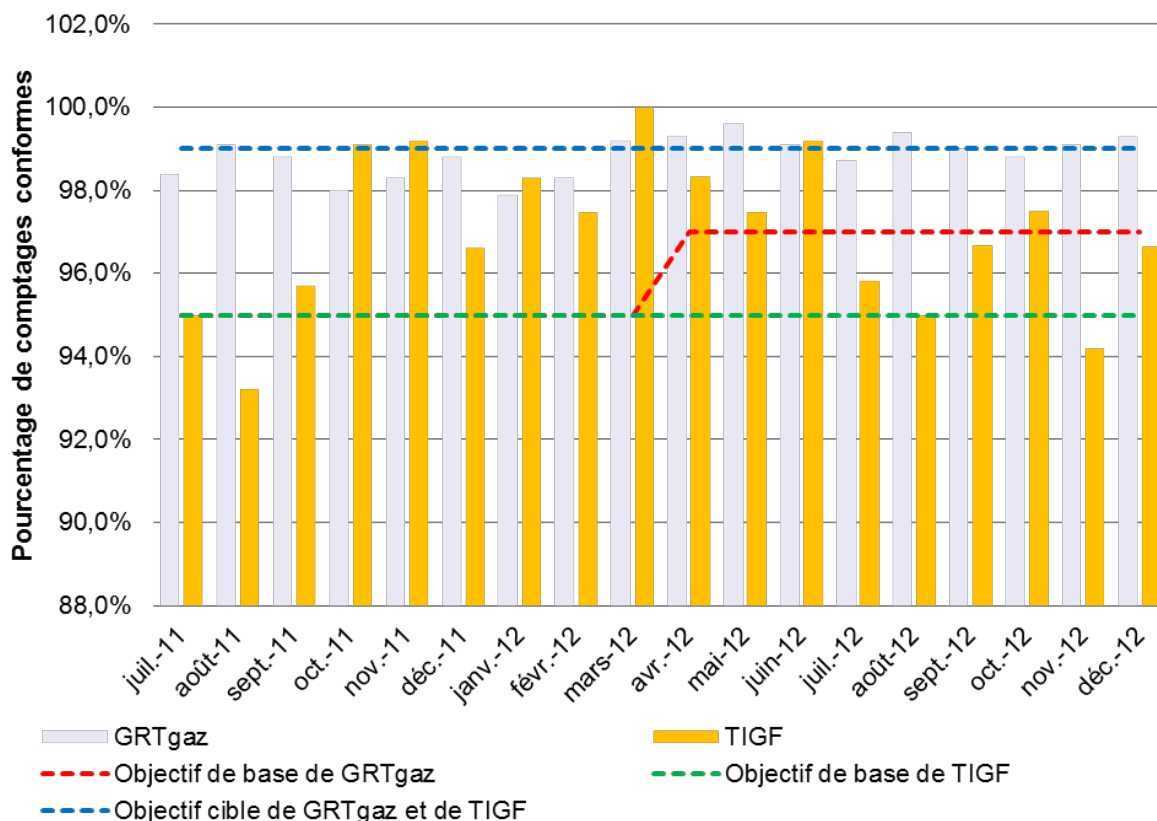
#### **4.3.2 Performance des GRT**

Le niveau de qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport est satisfaisant avec un niveau de conformité moyen de 97,9 % sur la période d'analyse, au-dessus de l'objectif de base pour les deux GRT.

Les résultats de GRTgaz sont satisfaisants sur la période d'analyse : l'objectif de base de 95 % jusqu'à mars 2012 puis de 97 % à partir d'avril 2012 est systématiquement atteint, tandis que l'objectif cible de 99 % est atteint neuf fois, dont huit fois en 2012. La moyenne semestrielle est restée stable sur l'ensemble de la période d'analyse, avec un niveau proche de 99 %.

Les résultats de TIGF ont été globalement satisfaisants sur la période d'analyse, à l'exception des mois d'août 2011 et de novembre 2012, pour lesquels l'objectif de base n'a pas été atteint, notamment en raison de difficultés de fonctionnement (panne de compteur, problème dans la collecte des données). L'objectif cible de 99 % est atteint trois fois par TIGF sur la période d'analyse.

**Figure 41 : Qualité des mesures des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport de GRTgaz et TIGF et transmises aux expéditeurs le lendemain**



**Figure 42 : Tableau récapitulatif des incitations financières associées à l'indicateur « Qualité des mesures des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport de GRTgaz et TIGF et transmises aux expéditeurs le lendemain »**

Année	GRTgaz		TIGF	
	Performance moyenne annuelle	Montant total bonus/pénalités versées	Performance moyenne annuelle	Montant total bonus/pénalités versées
2010	97,9 %	1180 k€	96,4 %	188 k€
2011	98,2 %	237 k€	94,8 %	-254 k€
2012	99 %	200 k€	97,2 %	20 k€

Au second semestre 2011, GRTgaz a obtenu un bonus de 10 k€ au titre de ses performances en matière de télérelève aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport. Pour la même période et du fait de sa dégradation de performance ponctuelle en août, TIGF

enregistre une pénalité de 14,75 k€. En 2012, les performances de GRTgaz lui ont valu un bonus de 200 k€, tandis que TIGF a été rémunéré à hauteur de 20 k€.

### **4.3.3 Evolutions mises en œuvre dans le cadre des tarifs ATRT5**

Compte tenu des résultats observés sur la période d'analyse pour cet indicateur, les niveaux de bonus et de pénalités ont été divisés par deux pour GRTgaz, dans le cadre du tarif ATRT5. En outre, le critère de conformité a été renforcé. Dorénavant, un comptage est considéré comme conforme s'il n'y a pas plus de trois jours du mois M pour lesquels l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire de l'énergie du jour J transmise le jour J+1 du mois M et la mesure définitive de l'énergie du jour J transmise le 20 du mois M+1, est strictement supérieure à 1 % et à 100 kWh, contre cinq jours précédemment.

cinq mesures provisoires de l'énergie transmises le jour J et la mesure de l'énergie du jour J transmise le lendemain, est strictement supérieure à 1 % et à 100 kWh.

## **4.4 Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs en cours de journée**

### **4.4.1 Définition de l'indicateur**

Cet indicateur est suivi depuis janvier 2010 et incité financièrement depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012 chez GRTgaz. Il est suivi chez TIGF depuis décembre 2012. Il mesure l'écart entre les valeurs transmises en cours de journée et les valeurs transmises le lendemain des quantités de gaz consommées aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport.

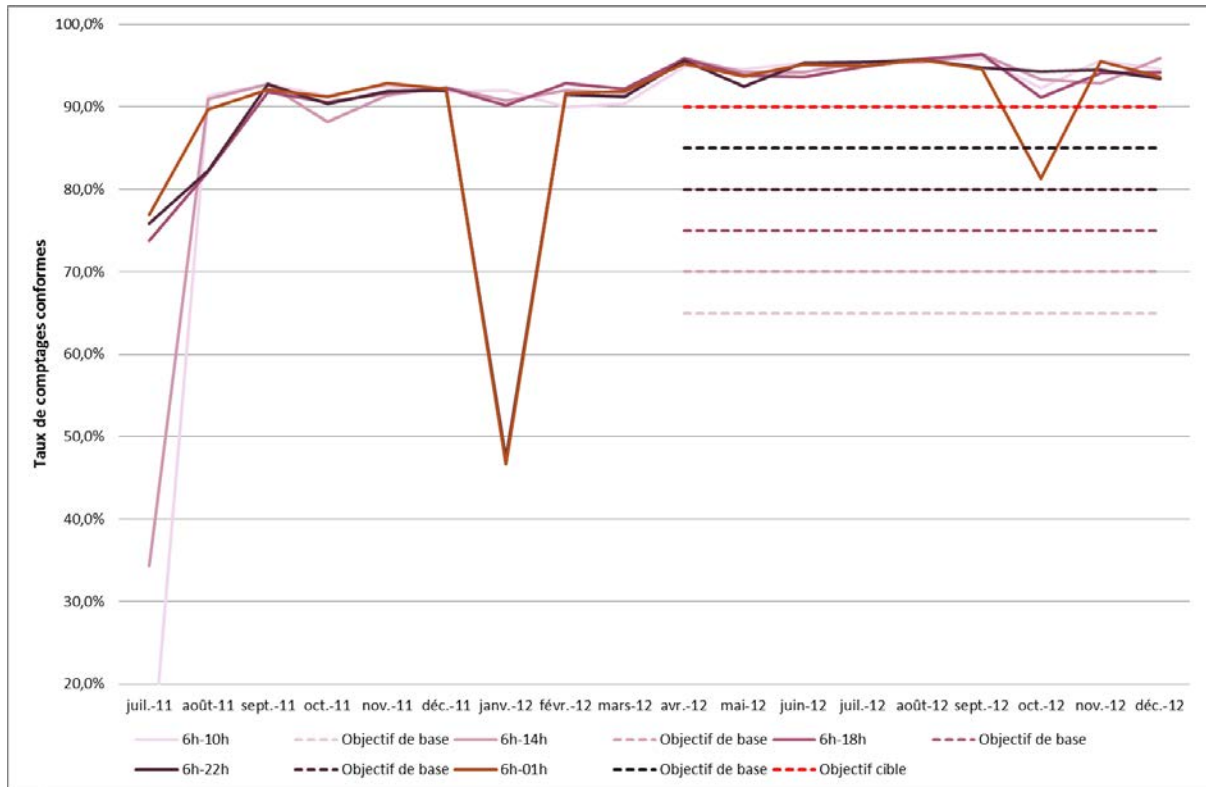
L'indicateur suit la qualité des informations de consommation relevées le jour même. Ces informations permettent aux expéditeurs de rééquilibrer leur bilan entre entrées et sorties de gaz sur les réseaux de transport en cours de journée.

L'indicateur mesure l'écart entre les valeurs transmises en cours de journée et les valeurs transmises le lendemain des consommations aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport.

Un comptage est considéré comme conforme s'il n'y a pas plus de cinq jours du mois M pour lesquels l'écart, en valeur absolue, entre les

## 4.4.2 Performance des GRT

**Figure 43 : Qualité des mesures des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport de GRTgaz et transmises aux expéditeurs en cours de journée**



L'analyse du second semestre de l'année 2011 et de l'année 2012 montre que les niveaux des mesures intra-journalières des quantités de gaz livrées à des clients industriels raccordés au réseau de GRTgaz sont satisfaisants, avec un pourcentage d'indicateurs conformes supérieur à l'objectif de base et proche de l'objectif cible.

La performance de GRTgaz est globalement satisfaisante sur la période d'analyse, à l'exception des mois de juillet 2011, de janvier

et d'octobre 2012, au cours desquels GRTgaz n'a pas atteint son objectif de base à certaines heures de la journée. En juillet 2011 et en janvier 2012, les mauvaises performances sont dues à des dysfonctionnements du système d'information de GRTgaz. En octobre 2012, une défaillance sur le réseau téléphonique a entraîné une baisse de performance sur la plage 6h-1h. A l'exception de ces difficultés ponctuelles, GRTgaz a systématiquement atteint l'objectif cible sur la période d'analyse.

**Figure 44 : Tableau récapitulatif des incitations financières associées à l'indicateur « Qualité des mesures des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés aux réseaux de transport de GRTgaz et transmises aux expéditeurs en cours de journée »**

GRTgaz			
Année	Plage horaire	Performance moyenne annuelle	Montant total bonus/pénalités versées
2011	6h-10h	73,2 %	N/A
	6h-14h	78 %	
	6h-18h	79 %	
	6h-22h	81,1 %	
	6h-01h	82 %	
2012	6h-10h	93,9 %	407 k€
	6h-14h	94 %	
	6h-18h	93,8 %	
	6h-22h	90,1 %	
	6h-01h	89,2 %	

#### 4.4.3 Evolutions mises en œuvre dans le cadre des tarifs ATRT5

Une nouvelle méthode de calcul a été définie pour mesurer la qualité des télérelevés intra-journalières de la consommation des industriels raccordés au réseau de GRTgaz. Plutôt que de considérer de façon binaire le pourcentage de comptages conformes, le calcul prend dorénavant en compte la qualité des informations télérelevées. Ainsi, la transmission de 1 % d'informations de très bonne qualité permet à GRTgaz de percevoir un bonus de 1 k€. A l'opposé, la transmission de 1 % d'informations de mauvaise qualité pénalise GRTgaz à hauteur de 15 k€.

L'indicateur qui était suivi chez TIGF, fait l'objet d'une incitation financière. Les objectifs fixés par les tarifs ATRT5 sont les mêmes que ceux qui s'appliquaient à GRTgaz dans le cadre de la mise à jour tarifaire datant du 1<sup>er</sup> avril 2012.

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

##### 4.5.1 Définition de l'indicateur

Le calcul quotidien des allocations des quantités de gaz livrées aux PITD, pour chaque expéditeur, nécessite chaque jour la transmission par les GRT aux GRD des quantités totales de gaz livrées en entrée des réseaux de distribution, tous expéditeurs confondus. Ces quantités sont déterminées sur la base des meilleures informations disponibles pour le GRT à ce moment-là. Elles sont :

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

Les allocations provisoires permettent aux expéditeurs de disposer de leur bilan d'équilibrage de la veille. Elles leur permettent également de disposer d'une information sur la consommation globale de la veille de leurs clients profilés.

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

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

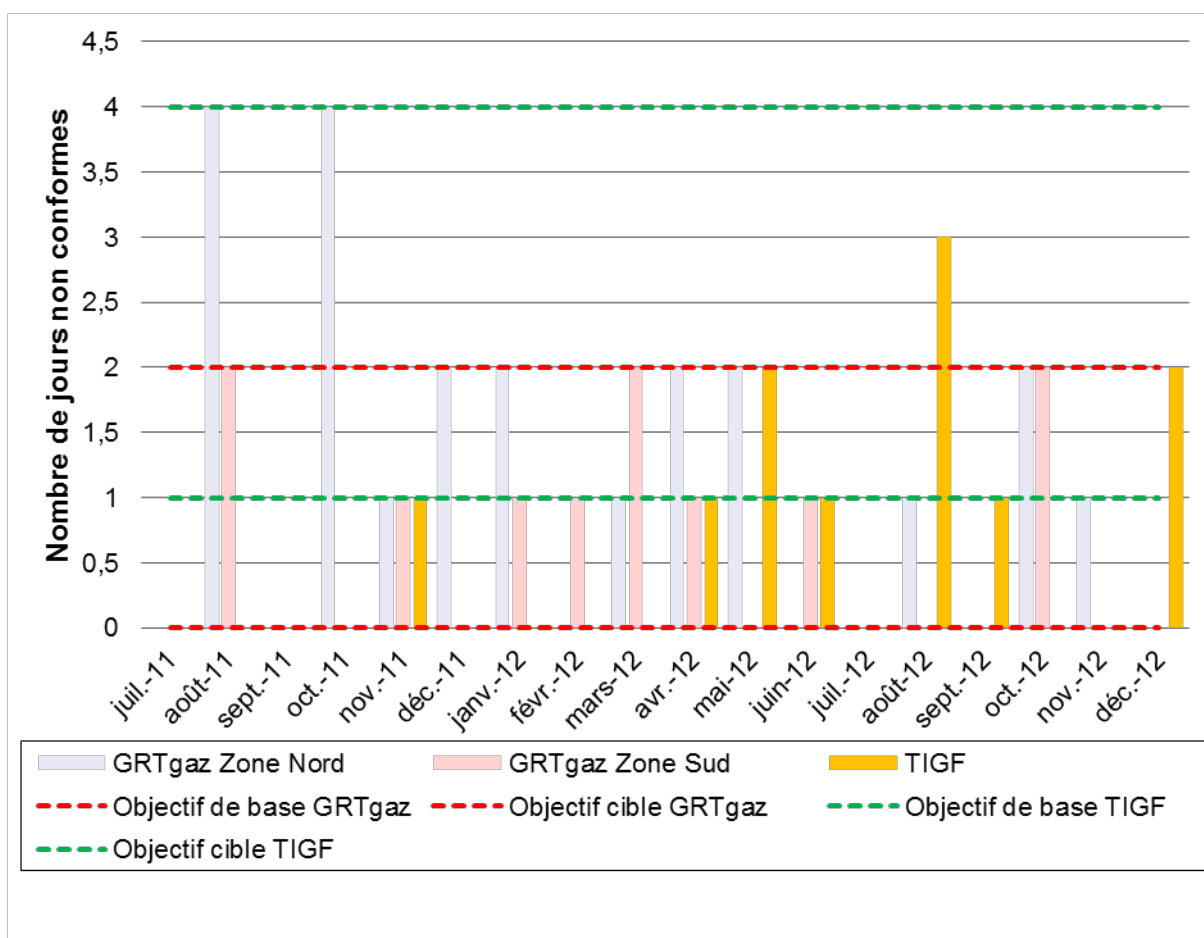
#### **4.5.2 Performance des GRT**

L'analyse du second semestre de l'année 2011 et de l'année 2012 montre que les niveaux des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD sont satisfaisants pour les deux GRT. L'objectif de base est globalement atteint pour les deux GRT, avec un niveau moyen de non-conformité d'environ un jour par mois.

La performance de GRTgaz est globalement satisfaisante sur la période d'analyse, à l'exception des mois d'août et d'octobre 2011, au cours desquels GRTgaz, avec quatre jours non conformes en zone Nord, n'a pas atteint son objectif de base. En août 2011, cette baisse de performance s'explique par des problèmes touchant les systèmes d'informations durant trois jours et par un problème de comptage au PITD de Paris sur une journée. La baisse de performance d'octobre 2011 s'explique par une panne de matériels de mesure qui a duré trois jours et par une panne du système de transmission des données durant un jour. L'objectif cible est toutefois atteint sept fois par GRTgaz en zone Nord et dix fois en zone Sud entre juillet 2011 et décembre 2012.

Les résultats de TIGF sont satisfaisants sur la période d'analyse, l'objectif de base de quatre jours non conformes au maximum étant systématiquement atteint. L'objectif cible d'un jour de non-conformité est atteint quinze fois par TIGF, dont six fois au second semestre 2011. L'objectif cible n'a pas été atteint par TIGF aux mois de mai, août et décembre 2012, en raison notamment de problèmes liés aux systèmes d'informations et à une avarie du dispositif de comptage au PITD de Toulouse.

**Figure 45 : Qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD pour GRTgaz et TIGF**



**Figure 46 : Tableau récapitulatif des incitations financières associées à l'indicateur « Qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD » pour GRTgaz et TIGF**

Année	GRTgaz		Montant total bonus/pénalités versées	TIGF	
	Zone Nord	Zone Sud		Nombre de jours non conformes	Montant total bonus/pénalités versées
2010	10	5	2400 k€	5	300 k€
2011	18*	10	550 k€	13*	300 k€
2012	11	8	200 k€	10	300 k€

\* Cette baisse de performance est principalement due à des incidents sur les systèmes d'information pour GRTgaz et à des problèmes au niveau de la chaîne de comptage pour TIGF, en juin 2011.

Au titre de cet indicateur, GRTgaz n'a reçu ni bonus, ni pénalité au second semestre 2011. TIGF a perçu un bonus de 275 k€ sur cette période. En 2012, GRTgaz et TIGF ont

respectivement perçu des bonus de 200 k€ et 300 k€, au titre de leurs performances respectives.

### **4.5.3 Evolutions mises en œuvre dans le cadre des tarifs ATRT5**

Compte tenu des résultats observés sur la période d'analyse, les incitations de GRTgaz

ont été divisées par deux dans le cadre du tarif ATRT5. En outre, les objectifs ont été renforcés pour les deux GRT : l'objectif de base a été fixé à un jour non conforme par mois et l'objectif cible à aucun jour non conforme par mois.



## 5 Bilan des incitations financières

Le bilan ci-dessous prend en compte les incitations financières de tous les indicateurs incités pour les opérateurs concernés, y compris les indicateurs qui ne sont pas analysés dans les parties thématiques précédentes du présent rapport.

Par convention, une incitation financière de signe positif est un bonus pour l'opérateur, une incitation financière de signe négatif est une pénalité.

### 5.1 ERDF

Figure 47 : Tableau récapitulatif des incitations financières pour ERDF

Incentives financières (€)	2012	2011	2010
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par ERDF	-42 419	-33 442	-38 242
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours	0	0	0
Taux de propositions de raccordement envoyées hors délais	-600	-3 760	NS
Taux de respect du délai de transmission des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre à RTE	150 000	200 000	100 000
Taux de disponibilité du portail fournisseurs	100 000	80 000	90 000
<b>Total des incitations financières</b>	<b>206 981</b>	<b>242 798</b>	<b>151 758</b>

## 5.2 GrDF

Figure 48 : Tableau récapitulatif des incitations financières pour GrDF

Incidations financières (€)	2012	2011	2010
Nombre de RDV planifiés non respectés par le GRD	4 076	2 250	3 077
Taux de mise en service (MES) réalisées dans les délais demandés	-50 000	Non incité	Non incité
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	0	Non incité	Non incité
Taux de raccordement réalisés dans le délai convenu <=6-10m3/h hors extension	30 000	Non incité	Non incité
Taux de raccordement réalisés dans le délai convenu >10m3/h et raccordement avec extensions	-30 000	Non incité	Non incité
Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	50 000	Non incité	Non incité
Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	258 000	422 000 €	99 000 €
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD	80 000	140 000 €	160 000 €
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	-20 000	40 000	70 000
Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires	-83 300	-48 100	-29 550
Taux de réponses aux réclamations Clients dans les 30 jours calendaires	-1 850	-3 050	-2 025
Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM	170 000	180 000	368 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves MM	130 000	100 000	152 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M	92 000	208 000	182 000
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	650 000	1 100 000	600 000
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	52 000	20 000	-136 000
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	0	89 758	Non incité
<b>Total des incitations financières</b>	<b>1 330 926</b>	<b>2 250 858</b>	<b>1 466 502</b>

## 5.3 ELD de gaz naturel

Figure 49 : Tableau récapitulatif des incitations financières pour les ELD de gaz naturel

Incitations financières (€)	Total 2012	Total 2011	Total 2010
Régaz-Bordeaux	12 750	20 675	11 725
Réseau GDS	28 300	44 075	-25
GEG	- 1 875	- 1 025	- 1 400
Vialis, Gédia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau	0	0	0

## 5.4 GRTgaz

Figure 50 : Tableau récapitulatif des incitations financières pour GRTgaz

Incitations financières (€)	2012	2011	2010
Taux de disponibilité du portail utilisateurs	390 000	580 000	300 000
Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain	200 000	550 000	2 400 000
Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain	200 000	237 481	1 180 000
Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs en cours de journée	407 404	Non incité	Non incité
<b>Total des incitations financières</b>	<b>1 197 404</b>	<b>1 367 481</b>	<b>3 880 000</b>

## 5.5 TIGF

Figure 51 : Tableau récapitulatif des incitations financières pour TIGF

Incitations financières (€)	2012	2011	2010
Taux de disponibilité du portail utilisateurs	45 000	195 000	190 000
Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain	300 000	300 000	300 000
Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain	20 000	- 254 000	188 250
<b>Total des incitations financières</b>	<b>365 000</b>	<b>241 000</b>	<b>678 250</b>

## 6 Annexes

6.1	ANNEXE 1 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR ERDF .....	52
6.2	ANNEXE 2 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR LES GRD DE GAZ ..	32
6.3	ANNEXE 3 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR LES GRT DE GAZ.	116

## 6.1 Annexe 1 : Descriptions et résultats détaillés des indicateurs pour ERDF

### 6.1.1 Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière

#### 6.1.1.1 Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par ERDF ayant donné lieu au versement d'une compensation financière à la suite d'une réclamation

##### **Définition**

Cet indicateur suit le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le distributeur ayant donné lieu au versement d'une compensation financière à la suite de la réclamation d'un utilisateur ou d'un tiers autorisé par lui.

De plus, l'indicateur est détaillé par catégorie d'utilisateurs :

- consommateurs résidentiels (BT  $\leq$  36 kVA) ;
- petits consommateurs professionnels (BT  $\leq$  36 kVA) ;
- consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA) ;
- producteurs.

##### **Périmètre**

L'indicateur est calculé sur la base des affaires recevables de réclamations clôturées dans le Système de Gestion des Echanges (SGE) sur la période considérée.

##### **Fréquence de calcul et de transmission à la CRE**

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

##### **Objectifs et incitations**

L'ensemble des réclamations recevables signalées par les utilisateurs ou des tiers autorisés par ces utilisateurs pour motif de « rendez-vous planifié non respecté par ERDF » font l'objet d'une compensation financière. Le caractère incitatif de cet indicateur repose donc sur le versement des compensations financières.

La compensation financière versée par ERDF est égale aux montants facturés par ERDF en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait de l'utilisateur ou d'un tiers autorisé par cet utilisateur pour chaque rendez-vous non-tenu. Les montants de compensation financière pour « déplacement vain » sont détaillés dans le catalogue de prestation d'ERDF. Ils s'élèvent :

- pour les utilisateurs BT  $\leq$  36 kVA à 28,57 € toutes taxes comprises (TTC) jusqu'à août 2011, puis à 29,11 € TTC de sept 2011 à août 2012 et à 29,84 € TTC pour le reste de la période ;
- pour les utilisateurs BT > 36 kVA et HTA à 109,22 € TTC jusqu'à août 2011, puis à 111,30 € TTC de sept 2011 à août 2012 et à 114,09 € TTC pour le reste de la période.

Le versement de la compensation financière se fait directement aux utilisateurs qui en font la demande, ou aux tiers autorisés par les utilisateurs si la demande a été réalisée par ces tiers.

## Résultats

Indicateur	Segmentation	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012
Nombre de réclamations sur rendez-vous planifié non respecté par ERDF ayant fait l'objet d'une compensation financière	Résidentiel	270	224	359	178	412	288
	Petit professionnel	34	34	67	15	68	31
	Industriel	1	0	0	1	3	3
	Producteur	0	0	0	0	0	0
	Total	<b>305</b>	<b>258</b>	<b>426</b>	<b>194</b>	<b>483</b>	<b>322</b>

### 6.1.1.2 Taux de réponse aux réclamations des utilisateurs de réseau dans un délai de 30 jours

#### Définition

Cet indicateur suit le nombre de réclamations des utilisateurs traitées dans les trente jours calendaires sur le nombre total de réclamations (hors réclamations ayant fait l'objet d'une demande d'indemnisation liée à la qualité sur les réseaux publics).

Nombre de réclamations des utilisateurs clôturées dans SGE sur la période et dans les 30 jours calendaires après la date de dépôt de réclamation dans SGE

-----  
Nombre des réclamations d'utilisateurs clôturées dans SGE sur la période

La mesure de cet indicateur est exprimée en pourcentage.

#### Périmètre

La mesure de cet indicateur est effectuée sur les seules réclamations recevables clôturées dans SGE sur la période, hors celles faisant l'objet d'une demande d'indemnisation liée à la qualité sur les réseaux publics.

#### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

#### Objectifs et incitations

Cet indicateur est soumis à incitation financière avec l'objectif annuel que 95 % des réclamations des utilisateurs reçues soit directement, soit par l'intermédiaire des tiers autorisés par ces utilisateurs, soient traitées dans les 30 jours calendaires.

En cas de non-respect de l'objectif fixé, ERDF est soumis à un malus de 100 000 € par point entier en dessous de l'objectif. Le versement de ce malus se fait au CRCP.

## Résultats

Indicateur	juil-11	août-11	sept-11	oct-11	nov-11	déc-11
Taux de réponses aux réclamations des utilisateurs de réseau sous 30 jours	98,5 %	98,1 %	98,8 %	98,6 %	97,8 %	98,2 %

Indicateur	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
Taux de réponses aux réclamations des utilisateurs de réseau sous 30 jours	96,3 %	96,9 %	95,4 %	95,2 %	96,9 %	97,4 %

Indicateur	juil-12	août-12	sept-12	oct-12	nov-12	déc-12
Taux de réponses aux réclamations des utilisateurs de réseau sous 30 jours	97,5 %	97,0 %	97,3 %	98,1 %	97,6 %	97,3 %

### 6.1.1.3 Nombre de propositions de raccordement non envoyées dans les délais

#### Définition

Cet indicateur suit le nombre de propositions de raccordement (PDR) non envoyées dans le délai maximal résultant de la qualification de la demande sur le nombre de propositions de raccordement envoyées, avec un détail par catégorie de raccordement.

Le délai maximal d'envoi résultant de la qualification de la demande est défini dans les procédures de traitement des demandes de raccordement publiées par ERDF en conformité avec le barème d'ERDF de facturation des opérations de raccordement au réseau public de distribution d'électricité.

Le délai d'envoi, calculé en jours ouvrés, est l'écart entre la « date réelle d'envoi de la PDR au client » et la « date de qualification de la demande de raccordement ».

Les catégories de raccordements considérées sont les suivantes :

- raccordement des consommateurs individuels BT  $\leq$  36 kVA ;
- raccordement des consommateurs individuels BT  $>$  36 kVA ;
- raccordement des consommateurs collectifs BT ;
- raccordements des consommateurs HTA ;
- raccordement des producteurs BT  $\leq$  36 kVA ;
- raccordement des producteurs BT  $>$  36 kVA et HTA.

#### Périmètre

Seuls les raccordements dont la maîtrise d'ouvrage est entièrement assurée par ERDF sont concernés par cet indicateur.

L'indicateur est calculé sur les seules affaires pour lesquelles la « date réelle d'envoi de la PDR au client » se situe dans le trimestre considéré.

#### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

## Objectifs et incitations

Cet indicateur est soumis à incitation financière : en cas de non-respect du délai d'envoi de la PDR, le demandeur du raccordement, ou un tiers autorisé par lui, peut demander une compensation financière.

Les montants des compensations financières versés par ERDF sont les suivants :

- 30 € pour les demandeurs de raccordement individuel BT  $\leq$  36kVA ;
- 100 € pour les demandeurs de raccordement individuel BT > 36 kVA et les demandeurs collectifs de raccordement BT ;
- 1 000 € pour les demandeurs de raccordement HTA.

Le versement de la compensation financière se fait, sur réclamation, au demandeur du raccordement ou aux tiers autorisés par les utilisateurs si la demande a été réalisée par ces tiers.

## Résultats

Indicateur	Segmentation	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012
Taux de PDR non envoyées dans les délais	Consommateur individuel BT $\leq$ 36 kVA	7,2 %	4,8 %	5,9 %	6,6 %	7,7 %	16,6 %
	Consommateur individuel BT > 36 kVA	8,0 %	10,4 %	16,1 %	18,3 %	21,2 %	15,9 %
	Consommateur collectif BT	10,8 %	11,0 %	11,4 %	13,3 %	13,8 %	14,9 %
	Consommateur HTA	2,0 %	2,4 %	2,4 %	6,5 %	5,9 %	5,9 %
	Producteur BT $\leq$ 36 kVA	13,8 %	12,0 %	21,9 %	13,5 %	14,7 %	15,4 %
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	3,5 %	4,2 %	3,9 %	5,3 %	3,4 %	6,6 %

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

#### Définition

Cet indicateur vise à calculer la capacité d'ERDF à publier des bilans vers RTE dans un délai requis, dans le respect des engagements convenus avec RTE dans le cadre de règles relatives à la programmation, au mécanisme d'ajustement et au dispositif de responsable d'équilibre (RE).

Concrètement, cet indicateur reflète le taux de respect du délai d'envoi à RTE des bilans globaux de consommation (BGC) des RE déclarés actifs (avec sites) sur le réseau géré par ERDF pour la semaine S-2 en S et relatifs aux courbes de mesure (CdM) suivantes :

- CdM agrégées des consommations des sites de courbe de mesure télé-relevée ;
- CdM agrégées des consommations des sites à index;
- CdM agrégées de production des sites de courbe de mesure télé-relevée ;
- CdM agrégées de production des sites à index.



Une publication est considérée hors délai quand au moins une des transmissions prévues dans le processus de publication des BCG est réalisée hors délai.

L'indicateur, exprimé en pourcentage et calculé dans SGE et Reco flux, vaut 100 % à l'initialisation de la période de mesure et sa valeur décroît à chaque occurrence d'une publication hebdomadaire réalisée hors délai.

### **Périmètre**

L'indicateur ne prend pas en compte la capacité du système informatique de RTE à réceptionner les flux mais bien la capacité d'ERDF à transmettre ces flux.

### **Fréquence de calcul et de transmission à la CRE**

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

### **Objectifs et incitations**

L'indicateur est soumis à incitation financière et vise à atteindre un objectif fixé sous forme de fourchette :

- un objectif base, selon lequel au moins 90 % des envois doivent être dans les délais. Si ERDF n'atteint pas cet objectif base, il est soumis à un malus de 50 000 € par point entier en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible selon lequel 96 % des envois à RTE doivent être dans les délais. Si ERDF bat cet objectif, il reçoit un bonus de 50 000 € par point entier au-dessus de l'objectif cible.

La fréquence de calcul de l'incitation est annuelle (année civile) à compter de l'entrée en vigueur du TURPE 3 et le versement du bonus ou du malus se fait au CRCP.

### **Résultats**

Indicateur	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012
Délai de transmission des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	98 %

#### **6.1.1.5 Taux de disponibilité du portail fournisseurs**

### **Définition**

Les taux annuel et hebdomadaire de disponibilité du portail fournisseur correspondent au rapport du nombre d'heures de disponibilité sur le nombre d'heures d'ouverture prévues du portail SGE :

$$\frac{\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail fournisseurs SGE hors indisponibilités programmées sur la période}}{\text{Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail fournisseurs SGE sur la période}}$$

Les heures d'ouverture du portail SGE sont définies de 7h à 19h du lundi au samedi, sauf les jours fériés.

Les heures de disponibilité sont définies durant les périodes d'ouverture du portail SGE. Ce sont les heures pendant lesquelles les utilisateurs ont la possibilité d'accéder au portail SGE.

Le nombre d'heures de disponibilité est calculé en soustrayant au nombre d'heures d'ouverture les indisponibilités non programmées :

- l'heure de début de l'indisponibilité est l'heure à laquelle le système n'est plus accessible ;
- l'heure de fin de l'indisponibilité est l'heure à laquelle la page de production permettant d'accéder à l'application est réactivée.

L'indicateur hebdomadaire est calculé semaine par semaine selon les heures d'ouverture du portail SGE, telles que définies précédemment.

L'indicateur annuel est calculé par année civile selon les heures d'ouverture du portail SGE sur l'année, telles que définies précédemment.

### **Fréquence de calcul et de transmission à la CRE**

L'indicateur est calculé chaque semaine et transmis à la CRE trimestriellement.

### **Objectif et incitation**

L'objectif base pour l'indicateur hebdomadaire est fixé à 96 %. Si le taux hebdomadaire est inférieur à l'objectif base, le malus s'élève à 10 000 € par semaine où l'objectif base n'est pas atteint. La fréquence de l'incitation est hebdomadaire à compter de l'entrée en vigueur du TURPE 3 et le versement est fait au CRCP.

L'objectif cible pour l'indicateur annuel est fixé à 99 %. Si le taux annuel est supérieur à l'objectif cible, le bonus s'élève à 100 000 € par année. La fréquence de l'incitation est annuelle (année civile) à compter de l'entrée en vigueur du TURPE 3 et le versement est fait au CRCP.

### **Résultats**

Indicateur	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39
Taux de disponibilité hebdomadaire du portail fournisseurs	100 %	100 %	100 %	100 %	94 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Indicateur	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
Taux de disponibilité hebdomadaire du portail fournisseurs	100 %	100 %	100 %	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Indicateur	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13
Taux de disponibilité hebdomadaire du portail fournisseurs	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Indicateur	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
Taux de disponibilité hebdomadaire du portail fournisseurs	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Indicateur	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39
Taux de disponibilité hebdomadaire du portail fournisseurs	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Indicateur	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
Taux de disponibilité hebdomadaire du portail fournisseurs	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

## 6.1.2 Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif aux interventions

### 6.1.2.1 Délai de réalisation d'une mise en service sur installation existante

#### Définition

Cet indicateur suit le taux de mises en service réalisées par tranche de délai et par catégorie d'utilisateurs.

Le délai de réalisation est défini comme la différence entre la date de réalisation et la date de dépôt de demande (en jours ouvrés). Les tranches de délai sont les suivantes :

- moins de 5 jours ouvrés ;
- de 6 à 10 jours ouvrés ;
- de 11 à 20 jours ouvrés ;
- plus de 20 jours ouvrés.

Les catégories d'utilisateurs sont les suivantes :

- consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA).

#### Périmètre

Lors du dépôt de la demande de mise en service sur installation existante sur le portail SGE, le fournisseur peut choisir (le plus souvent à la demande de l'utilisateur) une date de réalisation au-delà du délai catalogue. En conséquence, les fournisseurs peuvent être responsables de l'allongement des délais de réalisation de la prestation. Dans le cadre du calcul de l'indicateur, cet effet a été isolé en excluant les affaires pour lesquelles :

- la date souhaitée par le fournisseur est supérieure au délai maximal de réalisation ;

- le fournisseur ne retient pas la première date proposée par le distributeur dans le délai maximal (date souhaitée ou date de première disponibilité).

Nombre d'affaires de mise en service sur installation existante clôturées  
dans le mois et réalisées dans la tranche délai prédéfinie

---

Nombre d'affaires de mise en service clôturées dans le mois

### **Fréquence de calcul et de transmission à la CRE**

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

### **Résultats**

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
Délai de réalisation d'une mise en service	Résidentiel	≤ 5 jours	97,1 %	96,8 %	97,1 %	97,0 %	96,2 %	96,2 %
		de 6 à 10 jours	2,4 %	2,5 %	2,4 %	2,5 %	3,2 %	3,1 %
		de 11 à 20 jours	0,4 %	0,6 %	0,5 %	0,4 %	0,6 %	0,6 %
		plus de 20 jours	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %
	Petit professionnel	≤ 5 jours	89,4 %	87,0 %	90,3 %	89,6 %	88,1 %	88,6 %
		de 6 à 10 jours	8,6 %	9,7 %	7,8 %	8,2 %	9,3 %	9,0 %
		de 11 à 20 jours	1,7 %	2,8 %	1,5 %	1,9 %	2,3 %	2,2 %
		plus de 20 jours	0,2 %	0,6 %	0,4 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %
	Industriel	≤ 5 jours	96,7 %	95,6 %	96,9 %	96,2 %	97,3 %	95,8 %
		de 6 à 10 jours	2,8 %	3,6 %	2,5 %	2,6 %	2,1 %	2,9 %
		de 11 à 20 jours	0,6 %	0,5 %	0,1 %	0,7 %	0,3 %	0,8 %
		plus de 20 jours	0,0 %	0,3 %	0,4 %	0,6 %	0,3 %	0,5 %

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
Délai de réalisation d'une mise en service	Résidentiel	≤ 5 jours	96,8 %	97,5 %	97,4 %	96,7 %	96,4 %	96,2 %
		de 6 à 10 jours	2,6 %	2,1 %	2,1 %	2,7 %	3,1 %	3,1 %
		de 11 à 20 jours	0,5 %	0,4 %	0,4 %	0,5 %	0,5 %	0,6 %
		plus de 20 jours	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %
	Petit professionnel	≤ 5 jours	89,9 %	92,3 %	92,3 %	90,4 %	88,7 %	88,2 %
		de 6 à 10 jours	7,6 %	6,2 %	6,3 %	8,0 %	8,8 %	9,8 %
		de 11 à 20 jours	2,0 %	1,2 %	1,1 %	1,4 %	2,0 %	1,8 %

		plus de 20 jours	0,5 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,5 %	0,3 %
	Industriel	≤ 5 jours	97,4 %	97,6 %	97,5 %	97,2 %	95,1 %	96,1 %
		de 6 à 10 jours	1,7 %	1,7 %	1,9 %	1,9 %	3,7 %	3,0 %
		de 11 à 20 jours	0,5 %	0,6 %	0,5 %	0,9 %	0,9 %	0,2 %
		plus de 20 jours	0,5 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,3 %	0,7 %

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai de réalisation d'une mise en service	Résidentiel	≤ 5 jours	96,7 %	96,7 %	96,4 %	96,5 %	96,3 %	96,0 %
		de 6 à 10 jours	2,7 %	2,6 %	3,0 %	2,8 %	3,0 %	3,3 %
		de 11 à 20 jours	0,5 %	0,6 %	0,5 %	0,6 %	0,6 %	0,6 %
		plus de 20 jours	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %
	Petit professionnel	≤ 5 jours	88,3 %	87,9 %	88,3 %	88,8 %	87,9 %	88,0 %
		de 6 à 10 jours	9,6 %	9,1 %	9,4 %	9,2 %	9,5 %	9,7 %
		de 11 à 20 jours	1,8 %	2,5 %	2,0 %	1,8 %	2,3 %	2,1 %
		plus de 20 jours	0,3 %	0,5 %	0,4 %	0,3 %	0,4 %	0,2 %
	Industriel	≤ 5 jours	96,0 %	97,6 %	96,8 %	99,0 %	97,0 %	96,8 %
		de 6 à 10 jours	3,6 %	2,2 %	1,7 %	0,9 %	2,5 %	2,4 %
		de 11 à 20 jours	0,2 %	0,1 %	1,1 %	0,0 %	0,5 %	0,6 %
		plus de 20 jours	0,2 %	0,1 %	0,4 %	0,1 %	0,0 %	0,2 %

### 6.1.2.2 Délai de réalisation d'une résiliation

#### Définition

Cet indicateur suit le taux de résiliations réalisées par tranche de délai et par catégorie d'utilisateurs.

Le délai de réalisation est défini comme la différence entre la date de réalisation et la date de dépôt de demande (en jours ouvrés). Les tranches de délai sont les suivantes :

- moins de 5 jours ouvrés ;
- de 6 à 10 jours ouvrés ;
- de 11 à 20 jours ouvrés ;
- plus de 20 jours ouvrés.

Les catégories d'utilisateurs sont les suivantes :

- consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;

- petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA).

### Périmètre

Lors du dépôt de la demande de résiliation sur le portail SGE, le fournisseur peut choisir (le plus souvent à la demande de l'utilisateur) une date de réalisation au-delà du délai catalogue. En conséquence, les fournisseurs peuvent être responsables de l'allongement des délais de réalisation de la prestation. Dans le cadre du calcul de l'indicateur, cet effet a été isolé en excluant les affaires pour lesquelles :

- la date souhaitée par le fournisseur est supérieure au délai standard de réalisation ;
- le fournisseur ne retient pas la première date proposée dans le délai standard par le distributeur (date souhaitée ou date de première disponibilité).

Nombre d'affaires de résiliation clôturées dans le mois  
et réalisées dans la tranche de délai prédéfinie

---

Nombre d'affaires de résiliation clôturées dans le mois

### Fréquence de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

### Résultats

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
Délai de réalisation d'une résiliation	Résidentiel	≤ 5 jours	99,2 %	98,9 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,1 %
		de 6 à 10 jours	0,6 %	0,8 %	0,8 %	0,8 %	0,8 %	0,7 %
		de 11 à 20 jours	0,1 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %
		plus de 20 jours	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %
	Petit professionnel	≤ 5 jours	77,9 %	74,3 %	78,0 %	79,8 %	75,9 %	76,5 %
		de 6 à 10 jours	17,2 %	18,3 %	16,7 %	15,3 %	17,7 %	17,5 %
		de 11 à 20 jours	4,2 %	6,2 %	4,3 %	4,1 %	5,3 %	4,7 %
		plus de 20 jours	0,7 %	1,3 %	1,0 %	0,9 %	1,2 %	1,3 %
	Industriel	≤ 5 jours	96,6 %	95,7 %	96,7 %	97,1 %	96,3 %	95,7 %
		de 6 à 10 jours	2,4 %	3,1 %	2,1 %	2,1 %	2,6 %	2,7 %
		de 11 à 20 jours	0,7 %	0,8 %	0,7 %	0,5 %	0,6 %	0,7 %
		plus de 20 jours	0,3 %	0,4 %	0,5 %	0,3 %	0,5 %	0,9 %

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
Délai de réalisation d'une résiliation	Résidentiel	≤ 5 jours	99,1 %	99,4 %	99,3 %	99,2 %	99,2 %	99,3 %
		de 6 à 10 jours	0,7 %	0,5 %	0,5 %	0,6 %	0,6 %	0,5 %
		de 11 à 20 jours	0,2 %	0,1 %	0,2 %	0,2 %	0,1 %	0,2 %
		plus de 20 jours	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Petit professionnel	≤ 5 jours	77,7 %	83,5 %	82,6 %	79,9 %	77,6 %	76,0 %
		de 6 à 10 jours	15,8 %	12,6 %	13,4 %	15,8 %	17,7 %	18,6 %
		de 11 à 20 jours	5,7 %	3,1 %	3,4 %	3,7 %	4,2 %	4,6 %
		plus de 20 jours	0,8 %	0,9 %	0,6 %	0,6 %	0,6 %	0,8 %
	Industriel	≤ 5 jours	96,5 %	97,5 %	97,0 %	96,7 %	94,3 %	95,5 %
		de 6 à 10 jours	2,4 %	1,6 %	2,4 %	2,0 %	3,8 %	3,4 %
		de 11 à 20 jours	0,7 %	0,7 %	0,4 %	1,0 %	1,5 %	0,9 %
		plus de 20 jours	0,4 %	0,2 %	0,2 %	0,3 %	0,4 %	0,2 %

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai de réalisation d'une résiliation	Résidentiel	≤ 5 jours	99,3 %	99,2 %	99,2 %	99,2 %	99,2 %	99,3 %
		de 6 à 10 jours	0,5 %	0,6 %	0,6 %	0,6 %	0,6 %	0,5 %
		de 11 à 20 jours	0,1 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,1 %
		plus de 20 jours	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Petit professionnel	≤ 5 jours	75,2 %	74,4 %	74,9 %	76,8 %	76,7 %	74,5 %
		de 6 à 10 jours	19,2 %	18,6 %	19,9 %	17,4 %	17,7 %	19,3 %
		de 11 à 20 jours	4,6 %	5,9 %	4,3 %	4,8 %	4,8 %	5,2 %
		plus de 20 jours	1,0 %	1,0 %	0,9 %	1,0 %	0,9 %	1,0 %
	Industriel	≤ 5 jours	95,9 %	97,5 %	96,9 %	97,5 %	95,4 %	96,2 %
		de 6 à 10 jours	2,6 %	1,4 %	1,7 %	1,9 %	3,3 %	3,1 %
		de 11 à 20 jours	0,9 %	0,9 %	1,0 %	0,5 %	0,7 %	0,4 %
		plus de 20 jours	0,5 %	0,2 %	0,4 %	0,2 %	0,5 %	0,3 %

### 6.1.2.3 Délais de réalisation d'un changement de fournisseur

#### Définition

Cet indicateur suit le taux de réalisation d'un changement de fournisseur par tranche de délai et par catégorie de consommateurs.

Le délai est défini par la différence entre la date de changement de périmètre et la date de dépôt de la demande (en jours calendaires).

Les tranches de délai sont les suivantes :

- moins de 10 jours ;
- de 11 à 20 jours ;
- plus de 20 jours.

Les catégories de consommateurs sont les suivantes :

- consommateurs résidentiels (BT  $\leq$  36 kVA) ;
- petits consommateurs professionnels (BT  $\leq$  36 kVA) ;
- consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA).

#### Périmètre

L'indicateur est calculé sur la base des seules affaires recevables de changement de fournisseurs, clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.

Nombre affaires de changement de fournisseurs  
clôturées dans le mois et réalisées dans la tranche définie

-----  
Nombre des affaires de changement de fournisseurs clôturées dans le mois

#### Fréquence de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

#### Résultats

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur	Résidentiel	$\leq$ 10 jours	46,3 %	38,7 %	36,3 %	51,5 %	26,1 %	39,0 %
		de 11 à 20 jours	32,8 %	20,9 %	6,4 %	7,2 %	13,2 %	6,2 %
		plus de 20 jours	20,9 %	40,4 %	57,3 %	41,4 %	60,6 %	54,8 %
	Petit professionnel	$\leq$ 10 jours	8,4 %	13,6 %	16,8 %	45,9 %	30,4 %	62,2 %
		de 11 à 20 jours	53,4 %	47,7 %	30,5 %	34,5 %	48,5 %	23,8 %
		plus de 20 jours	38,2 %	38,7 %	52,6 %	19,5 %	21,1 %	14,0 %
	Industriel	$\leq$ 10 jours	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	4,5 %



		de 11 à 20 jours	0,0 %	6,3 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		plus de 20 jours	100,0 %	93,8 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	95,5 %

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur	Résidentiel	≤ 10 jours	35,0 %	36,1 %	18,6 %	22,9 %	16,0 %	30,0 %
		de 11 à 20 jours	7,9 %	5,2 %	16,2 %	6,7 %	13,1 %	18,3 %
		plus de 20 jours	57,1 %	58,7 %	65,2 %	70,4 %	70,9 %	51,6 %
	Petit professionnel	≤ 10 jours	28,5 %	38,8 %	16,0 %	9,1 %	43,2 %	43,2 %
		de 11 à 20 jours	48,4 %	38,2 %	28,2 %	79,9 %	47,0 %	39,6 %
		plus de 20 jours	23,0 %	22,9 %	55,8 %	11,1 %	9,8 %	17,1 %
	Industriel	≤ 10 jours	0,0 %	7,7 %	0,0 %	2,8 %	5,0 %	0,0 %
		de 11 à 20 jours	1,0 %	0,0 %	10,0 %	2,8 %	0,0 %	0,0 %
		plus de 20 jours	99,0 %	92,3 %	90,0 %	94,4 %	95,0 %	100,0 %

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur	Résidentiel	≤ 10 jours	19,6 %	19,3 %	23,6 %	19,5 %	27,1 %	37,2 %
		de 11 à 20 jours	15,4 %	12,1 %	4,7 %	16,3 %	21,8 %	30,1 %
		plus de 20 jours	65,0 %	68,5 %	71,7 %	64,2 %	51,2 %	32,6 %
	Petit professionnel	≤ 10 jours	16,0 %	26,6 %	24,5 %	21,5 %	24,9 %	22,2 %
		de 11 à 20 jours	67,7 %	67,7 %	17,4 %	41,4 %	40,4 %	44,5 %
		plus de 20 jours	16,3 %	5,7 %	58,1 %	37,1 %	34,7 %	33,3 %
	Industriel	≤ 10 jours	10,7 %	4,3 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	20,0 %
		de 11 à 20 jours	17,9 %	13,0 %	30,0 %	44,4 %	17,4 %	7,5 %
		plus de 20 jours	71,4 %	82,6 %	70,0 %	55,6 %	82,6 %	72,5 %

#### 6.1.2.4 Taux de changement de fournisseur réalisé à la date convenue

##### Définition

Cet indicateur suit le taux de respect de la date convenue dans le cadre des changements de fournisseurs.

Les taux sont calculés par catégorie de consommateurs :

- consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;

- petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA).

Nombre des affaires de changement de fournisseurs  
 pour lesquelles la date convenue de réalisation est égale à la date souhaitée  


---

 Nombre des affaires de changement de fournisseurs clôturées dans le mois

### **Périmètre**

L'indicateur est calculé sur la base des seules affaires recevables de changement de fournisseur, clôturées dans SGE à la fin de chaque mois.

### **Fréquence de transmission à la CRE**

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

### **Résultats**

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
Taux de changement de fournisseur à la date convenue	Résidentiel	99,6 %	99,6 %	99,6 %	99,4 %	99,8 %	99,5 %
	Petit professionnel	99,6 %	98,5 %	99,3 %	97,4 %	98,4 %	98,8 %
	Industriel	90,0 %	93,8 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	90,9 %

Indicateur	Segmentation	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
Taux de changement de fournisseur à la date convenue	Résidentiel	99,0 %	99,5 %	99,8 %	99,5 %	99,7 %	99,6 %
	Petit professionnel	99,3 %	98,8 %	99,6 %	99,4 %	97,2 %	98,1 %
	Industriel	94,8 %	100,0 %	100,0 %	98,6 %	71,4 %	91,7 %

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux de changement de fournisseur à la date convenue	Résidentiel	99,6 %	99,6 %	99,7 %	99,8 %	99,6 %	99,1 %
	Petit professionnel	98,7 %	95,9 %	95,0 %	98,3 %	98,6 %	97,5 %
	Industriel	93,1 %	100,0 %	90,0 %	88,9 %	95,7 %	97,5 %

## **6.1.3 Indicateur faisant l'objet d'un suivi relatif aux relations avec les utilisateurs**

### **6.1.3.1 Nombre de réclamations par nature et par catégorie d'utilisateurs**

## Définition

Cet indicateur suit le nombre total de réclamations d'utilisateurs reçues soit directement, soit par l'intermédiaire d'un tiers autorisé par ces utilisateurs, détaillé par nature de réclamation et par catégorie d'utilisateurs.

Le détail est fourni pour les catégories d'utilisateurs suivantes :

- consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA) ;
- producteurs.

Les réclamations relèvent de l'une des natures suivantes :

- accueil ;
- intervention ;
- relève et facturation ;
- qualité du réseau public.

## Périmètre

L'indicateur recense la somme des réclamations d'utilisateurs déposées dans le trimestre.

## Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

## Résultats

Indicateur	Segmentation	Nature de la réclamation	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012
Nombre de réclamations	Résidentiel	Accueil	1 103	1 248	831	865	785	972
		Intervention	12 385	13 306	15 620	14 975	15 092	16 780
		Relève et facturation	30 312	33 548	37 638	32 580	33 125	35 217
		Qualité du réseau public	13 832	16 374	26 128	16 659	16 385	22 962
		<b>Total</b>	<b>57 632</b>	<b>64 476</b>	<b>80 217</b>	<b>65 079</b>	<b>65 387</b>	<b>75 931</b>
	Petit professionnel	Accueil	239	306	147	139	94	81
		Intervention	1 698	1 935	2 375	2 123	1 805	2 138
		Relève et facturation	5 453	5 810	5 730	5 122	5 165	5 035
		Qualité du réseau public	2 715	3 011	4 084	3 029	3 063	3 253

		<b>Total</b>	<b>10 105</b>	<b>11 062</b>	<b>12 336</b>	<b>10 413</b>	<b>10 127</b>	<b>10 507</b>
Industriel	Accueil	101	103	54	53	37	42	
	Intervention	837	1 081	881	674	534	672	
	Relève et facturation	1 193	1 385	1 340	971	827	1 089	
	Qualité du réseau public	2 341	2 484	2 238	1 942	2 441	2 564	
	<b>Total</b>	<b>4 472</b>	<b>5 053</b>	<b>4 513</b>	<b>3 640</b>	<b>3 839</b>	<b>4 367</b>	
Producteur	Accueil	17	14	3	4	4	8	
	Intervention	5	14	4	4	5	9	
	Relève et facturation	28	42	24	19	15	18	
	Qualité du réseau public	89	112	136	174	174	194	
	<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>182</b>	<b>167</b>	<b>201</b>	<b>198</b>	<b>229</b>	

### 6.1.3.2 Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par nature

#### Définition

**Cet indicateur suit le nombre de réclamations des utilisateurs traitées dans les trente jours calendaires classées par nature de réclamation et par catégorie d'utilisateurs.**

**L'indicateur est fourni pour les catégories suivantes :**

- consommateurs résidentiels (BT ≤ 36 kVA) ;
- petits consommateurs professionnels (BT ≤ 36 kVA) ;
- consommateurs industriels (BT > 36 kVA et HTA) ;
- producteurs.

**Les réclamations relèvent de l'une des natures suivantes :**

- accueil ;
- intervention ;
- relève et facturation ;
- qualité du réseau public.

## Périmètre

La mesure de cet indicateur est effectuée sur les seules réclamations recevables clôturées dans SGE, hors demandes d'indemnisation liées à la qualité sur les réseaux publics, clôturées dans SGE sur la période.

## Fréquence de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

## Résultats

Indicateur	Segmentation	Nature de réclamation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par tranche de délais	Résidentiel	Accueil	98,3 %	99,5 %	99,5 %	99,5 %	98,3 %	99,1 %
		Intervention	98,7 %	98,6 %	98,4 %	98,4 %	97,8 %	98,3 %
		Relève et facturation	98,1 %	97,8 %	98,8 %	98,6 %	97,8 %	98,3 %
		Qualité du réseau public	99,0 %	98,2 %	99,1 %	98,8 %	98,1 %	98,1 %
		<b>Total</b>	<b>98,4 %</b>	<b>98,1 %</b>	<b>98,8 %</b>	<b>98,6 %</b>	<b>97,9 %</b>	<b>98,3 %</b>
	Petit professionnel	Accueil	100,0 %	98,9 %	100,0 %	98,1 %	97,9 %	100,0 %
		Intervention	98,7 %	98,1 %	98,6 %	97,7 %	97,4 %	97,7 %
		Relève et facturation	98,0 %	97,8 %	98,6 %	98,6 %	97,6 %	97,8 %
		Qualité du réseau public	98,7 %	98,8 %	99,6 %	99,2 %	97,9 %	96,6 %
		<b>Total</b>	<b>98,3 %</b>	<b>98,1 %</b>	<b>98,8 %</b>	<b>98,6 %</b>	<b>97,7 %</b>	<b>97,6 %</b>
	Industriel	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	100,0 %	100,0 %	99,6 %	100,0 %	98,2 %	99,4 %
		Relève et facturation	99,7 %	99,7 %	100,0 %	99,7 %	98,7 %	99,6 %
		Qualité du réseau public	98,4 %	97,6 %	98,8 %	98,5 %	96,9 %	96,4 %
		<b>Total</b>	<b>99,1 %</b>	<b>98,8 %</b>	<b>99,3 %</b>	<b>99,2 %</b>	<b>97,8 %</b>	<b>98,2 %</b>
	Producteur	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	100,0 %	0,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Relève et facturation	100,0 %	100,0 %	92,3 %	100,0 %	95,0 %	100,0 %
		Qualité du réseau public	100,0 %	80,0 %	76,7 %	88,2 %	63,0 %	87,0 %
		<b>Total</b>	<b>100,0 %</b>	<b>91,3 %</b>	<b>84,6 %</b>	<b>95,0 %</b>	<b>82,0 %</b>	<b>92,1 %</b>

Indicateur	Segmentation	Nature de réclamation	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par tranche de délais	Résidentiel	Accueil	96,3 %	98,8 %	97,7 %	97,3 %	96,2 %	97,8 %
		Intervention	94,8 %	95,9 %	94,9 %	96,6 %	98,0 %	98,0 %
		Relève et facturation	96,3 %	96,6 %	95,4 %	95,1 %	97,3 %	97,6 %
		Qualité du réseau public	98,2 %	98,7 %	95,8 %	93,6 %	95,0 %	96,5 %
		<b>Total</b>	<b>96,4 %</b>	<b>97,0 %</b>	<b>95,4 %</b>	<b>95,2 %</b>	<b>97,0 %</b>	<b>97,5 %</b>
	Petit professionnel	Accueil	94,4 %	90,9 %	97,6 %	94,4 %	94,8 %	85,2 %
		Intervention	95,8 %	94,9 %	94,9 %	95,9 %	97,1 %	97,5 %
		Relève et facturation	95,1 %	95,9 %	95,9 %	94,4 %	96,6 %	97,1 %
		Qualité du réseau public	97,1 %	98,6 %	94,3 %	92,4 %	95,6 %	95,5 %
		<b>Total</b>	<b>95,7 %</b>	<b>96,2 %</b>	<b>95,3 %</b>	<b>94,4 %</b>	<b>96,5 %</b>	<b>96,7 %</b>
	Industriel	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	98,6 %	98,4 %	98,4 %	98,2 %	98,9 %	99,6 %
		Relève et facturation	99,1 %	97,6 %	98,9 %	97,6 %	96,9 %	99,0 %
		Qualité du réseau public	95,0 %	96,8 %	92,2 %	94,4 %	93,0 %	96,1 %
		<b>Total</b>	<b>97,3 %</b>	<b>97,4 %</b>	<b>96,2 %</b>	<b>96,4 %</b>	<b>95,6 %</b>	<b>97,6 %</b>
	Producteur	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	0,0 %	100,0 %
		Intervention	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	50,0 %	100,0 %
		Relève et facturation	75,0 %	87,5 %	100,0 %	100,0 %	90,0 %	100,0 %
		Qualité du réseau public	62,9 %	90,3 %	83,3 %	90,0 %	93,9 %	89,3 %
		<b>Total</b>	<b>70,0 %</b>	<b>90,5 %</b>	<b>87,5 %</b>	<b>92,7 %</b>	<b>91,1 %</b>	<b>90,0 %</b>

Indicateur	Segmentation	Nature de réclamation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par tranche de délais	Résidentiel	Accueil	98,8 %	94,8 %	98,1 %	98,8 %	98,7 %	87,0 %
		Intervention	98,0 %	98,0 %	98,2 %	98,4 %	98,2 %	98,4 %
		Relève et facturation	97,8 %	96,9 %	97,8 %	98,7 %	98,3 %	98,3 %
		Qualité du réseau public	96,6 %	96,4 %	95,2 %	96,8 %	95,9 %	95,1 %
		<b>Total</b>	<b>97,7 %</b>	<b>97,1 %</b>	<b>97,4 %</b>	<b>98,2 %</b>	<b>97,8 %</b>	<b>97,4 %</b>
	Petit professionnel	Accueil	100,0 %	95,5 %	95,5 %	91,7 %	88,2 %	94,6 %
		Intervention	97,1 %	97,0 %	97,1 %	97,9 %	97,8 %	98,2 %

		Relève et facturation	97,0 %	96,5 %	97,6 %	97,7 %	97,4 %	97,6 %
		Qualité du réseau public	96,1 %	95,0 %	94,4 %	96,0 %	94,6 %	95,6 %
		<b>Total</b>	<b>96,9 %</b>	<b>96,2 %</b>	<b>96,8 %</b>	<b>97,3 %</b>	<b>96,9 %</b>	<b>97,2 %</b>
	Industriel	Accueil	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	99,0 %	98,7 %	98,6 %	99,0 %	99,5 %	97,6 %
		Relève et facturation	98,3 %	98,5 %	97,6 %	99,4 %	98,6 %	97,6 %
		Qualité du réseau public	96,3 %	94,8 %	96,6 %	96,5 %	96,0 %	96,3 %
		<b>Total</b>	<b>97,3 %</b>	<b>96,4 %</b>	<b>97,2 %</b>	<b>97,8 %</b>	<b>97,3 %</b>	<b>97,0 %</b>
	Producteur	Accueil	100,0 %	100,0 %	0,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Intervention	100,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	0,0 %	100,0 %
		Relève et facturation	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	88,9 %
		Qualité du réseau public	97,6 %	92,0 %	95,3 %	95,0 %	79,3 %	91,5 %
		<b>Total</b>	<b>98,0 %</b>	<b>93,3 %</b>	<b>95,7 %</b>	<b>95,8 %</b>	<b>82,9 %</b>	<b>91,7 %</b>

#### 6.1.4 Indicateur faisant l'objet d'un suivi relatif aux relations avec les fournisseurs : « Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs »

##### Définition

Cet indicateur suit l'efficacité de la prise d'appels sur la ligne dédiée « affaires urgentes » des accueils « acheminement ».

L'indicateur, exprimé en pourcentage, est égal au ratio du nombre d'appels décrochés par un conseiller technique clientèle sur le nombre d'appels à traiter.

##### Périmètre

Les appels reçus en dehors des heures d'ouverture des accueils « acheminement » sont exclus du périmètre.

##### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

##### Résultats

Indicateur	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012
Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs	95,8 %	95,5 %	95,6 %	95,0 %	95,2 %	95,8 %

## 6.1.5 Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif à la relève et à la facturation

### 6.1.5.1 Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA

#### Définition

L'indicateur, exprimé en pourcentage, suit le nombre de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année sur le nombre de compteurs à relever.

$$\frac{\text{Nombre de compteurs à relever} - \text{Nombre de compteurs avec deux absences à la relève ou plus}}{\text{Nombre de compteurs à relever}}$$

#### Périmètre

Les clients auto-relevés reçus et intégrés dans la plage de facturation ne sont pas considérés comme des index réels.

#### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé sur 12 mois glissants chaque trimestre. Il est transmis à la CRE trimestriellement.

#### Résultats

Indicateur	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012
Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	97,9 %	97,9 %	97,8 %	97,8 %	97,7 %	97,7 %

### 6.1.5.2 Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique

#### Définition

Cet indicateur suit le nombre de compteurs BT > 36kVA et HTA relevés sur index réel sur le nombre de compteurs BT > 36 kVA et HTA à relever.

#### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

#### Résultats

Indicateur	juil-11	août-11	sept-11	oct-11	nov-11	déc-11
Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA	98,0 %	97,0 %	98,8 %	98,9 %	98,6 %	98,3 %

Indicateur	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA	98,9 %	98,9 %	99,1 %	99,1 %	99,1 %	98,8 %



Indicateur	juil-12	août-12	sept-12	oct-12	nov-12	déc-12
Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA	98,7 %	98,0 %	98,8 %	98,8 %	98,3 %	98,6 %

### 6.1.5.3 Taux de publication par SGE des relevés et des factures des consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique dans les délais

#### Définition

Cet indicateur, exprimé en pourcentage, suit le nombre de données de relève et de facturation publiées dans les délais sur le nombre de points relevés attendus.

Plus précisément, il mesure le rapport entre le nombre de couples de flux R07 (flux mensuels de données de comptage) et F02 (flux mensuels des éléments de facturation) publiés par SGE à J+3 pour le mois de consommation M-1 (J étant la date d'élaboration de la facturation à la fin de la période de relève) et le nombre de couples R07 et F02 attendus pour le mois de consommation M-1.

#### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé mensuellement et transmis à la CRE trimestriellement.

#### Périmètre

Depuis janvier 2010 les publications sur index estimé ne sont plus prises en compte dans le calcul de l'indicateur.

#### Résultats

Indicateur	juil-11	août-11	sept-11	oct-11	nov-11	déc-11
Taux de publication par SGE des relevés et des factures, des consommateurs BT > 36 kVA et HTA dans les délais	89,5 %	97,4 %	94,8 %	95,7 %	97,1 %	93,9 %

Indicateur	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
Taux de publication par SGE des relevés et des factures, des consommateurs BT > 36 kVA et HTA dans les délais	97,4 %	97,9 %	98,1 %	97,0 %	98,4 %	98,6 %

Indicateur	juil-12	août-12	sept-12	oct-12	nov-12	déc-12
Taux de publication par SGE des relevés et des factures, des consommateurs BT > 36 kVA et HTA dans les délais	98,4 %	98,8 %	98,8 %	98,6 %	98,7 %	98,7 %

#### 6.1.5.4 Taux d'absence au relevé 3 fois et plus des consommateurs BT ≤ 36kVA

##### Définition

Cet indicateur, exprimé en pourcentage, suit le rapport entre le nombre de clients absents 3 fois et plus lors du relevé et le nombre de clients à relever.

$$\frac{\text{Nombre de compteurs non relevés 3 fois et plus en raison de l'absence client}}{\text{Nombre de compteurs à relever}}$$

##### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé sur 12 mois glissants chaque trimestre. Il est transmis à la CRE trimestriellement.

##### Résultats

Indicateur	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012
Taux d'absence au relevé 3 fois et plus des consommateurs BT ≤ 36 kVA	1,08 %	1,04 %	1,04 %	0,98 %	1,00 %	1,03 %

#### 6.1.6 Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif au raccordement

##### 6.1.6.1 Taux d'accessibilité des accueils raccordements électricité

##### Définition

Cet indicateur suit le taux d'efficacité de la prise d'appels sur la ligne dédiée au suivi des affaires de raccordement, dite ligne « raccordement électricité ».

Il est calculé en faisant le ratio entre le nombre d'appels servis (appels décrochés par un conseiller clientèle raccordement) et le nombre d'appels à traiter.

##### Périmètre

Les appels reçus en dehors des heures d'ouverture sont exclus du périmètre.

##### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

##### Résultats

Indicateur	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012
Taux d'accessibilité téléphonique des accueils raccordement électricité	91,2 %	90,9 %	91,4 %	89,8 %	90,4 %	91,3 %

## 6.1.7 Nombre de propositions de raccordement émises

### Définition

Cet indicateur suit le nombre de propositions de raccordement émises.

L'indicateur est calculé par catégorie d'utilisateurs :

- consommateur individuel BT  $\leq$  36 kVA ;
- consommateur individuel BT  $>$  36 kVA ;
- consommateur collectif en BT ;
- consommateur en HTA ;
- producteur BT  $\leq$  36 kVA ;
- producteur BT  $>$  36 kVA et HTA.

### Périmètre

Seuls les raccordements dont la maîtrise d'ouvrage est entièrement assurée par ERDF sont concernés par cet indicateur.

La mesure est réalisée sur les affaires de raccordement pour lesquelles la PDR a été émise dans le trimestre.

### Fréquence de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

### Résultats

Indicateur	Segmentation	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012
Nombre de propositions de raccordement émises	Consommateur individuel BT $\leq$ 36 kVA	55 472	58 307	58 111	55 005	49 481	50 690
	Consommateur individuel BT $>$ 36 kVA	3 078	3 180	3 438	3 208	3 126	3 228
	Consommateur collectif BT	9 439	9 745	10 685	9 612	9 189	9 576
	Consommateur HTA	491	532	510	492	472	547
	Producteur BT $\leq$ 36 kVA	11 775	11 235	11 819	10 208	9 828	10 260
	Producteur BT $>$ 36 kVA et HTA	972	716	878	898	686	482

## 6.1.8 Délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement

### Définition

Cet indicateur suit le délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement (PDR) avec un détail par catégorie de raccordement.

Les catégories de raccordements sont les suivantes ;

- raccordement des consommateurs individuels BT  $\leq$  36 kVA ;
- raccordement des consommateurs individuels BT > 36 kVA ;
- raccordement des consommateurs collectif BT ;
- raccordement des consommateurs HTA ;
- raccordement des producteurs BT  $\leq$  36 kVA ;
- raccordement des producteurs BT > 36 kVA et HTA.

Le délai d'envoi de la PDR correspond au nombre de jours ouvrés entre la date de qualification de la demande de raccordement (dossier complet) et la date d'émission de la PDR.

Pour une catégorie de raccordements considérée, le délai moyen correspond au rapport entre :

Somme des délais d'envoi des PDR pour toutes les affaires  
dont la proposition de raccordement a été émise dans le trimestre

-----  
Nombre total d'affaires dont la PDR a été émise dans le trimestre

### **Périmètre**

Seuls les raccordements dont la maîtrise d'ouvrage est entièrement assurée par ERDF sont concernés par cet indicateur.

La mesure est réalisée sur les affaires de raccordement pour lesquelles la PDR a été émise dans le trimestre.

### **Fréquence de calcul et de transmission à la CRE**

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

### **Résultats**

Indicateur	Segmentation	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012
Délai moyen d'envoi de la PDR (en jours ouvrés)	Consommateur individuel BT $\leq$ 36 kVA	6,9	5,8	6,6	6,8	7,4	7,4
	Consommateur individuel BT > 36 kVA	29,9	29,6	30,8	29,8	32,1	33,5
	Consommateur collectif BT	38,1	36,6	36,0	39,2	41,9	43,3
	Consommateur HTA	22,9	25,5	27,5	35,2	33,2	28,4
	Producteur BT $\leq$ 36 kVA	18,1	17,3	24,8	18,8	19,5	28,4
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	64	68	67	71	72	74

### 6.1.8.1 Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement

#### Définition

Cet indicateur suit le taux d'affaires dont la date de réalisation des travaux respecte la date convenue avec le demandeur de raccordement pour la mise en exploitation du raccordement, avec un détail par catégorie de raccordement.

Les catégories de raccordements sont les suivantes :

- raccordement des consommateurs individuels BT  $\leq$  36 kVA ;
- raccordement des consommateurs individuels BT > 36 kVA ;
- raccordement des consommateurs collectif BT ;
- raccordement des consommateurs HTA ;
- raccordement des producteurs BT  $\leq$  36 kVA ;
- raccordement des producteurs BT > 36 kVA et HTA.

L'indicateur correspond au rapport suivant :

Nombre d'affaires respectant la date convenue de mise en exploitation  
des ouvrages de raccordement sur le trimestre

-----  
Nombre total de raccordements mis en exploitation sur le trimestre

#### Périmètre

Seuls les raccordements dont la maîtrise d'ouvrage est entièrement assurée par ERDF sont concernés par cet indicateur.

La mesure est réalisée sur les affaires de raccordement pour lesquelles la mise en exploitation a été réalisée dans le trimestre.

#### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

#### Résultats

Indicateur	Segment	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012
Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement	Consommateur individuel BT $\leq$ 36 kVA	94,0 %	93,9 %	92,8 %	91,7 %	91,7 %	95,9 %
	Consommateur individuel BT > 36 kVA	86,0 %	86,8 %	88,8 %	87,3 %	87,7 %	88,4 %
	Consommateur collectif BT	88,4 %	86,9 %	87,9 %	87,6 %	86,5 %	91,4 %
	Consommateur HTA	87,4 %	85,3 %	86,2 %	82,4 %	80,3 %	89,8 %
	Producteur BT $\leq$ 36 kVA	94,0 %	92,8 %	90,4 %	88,1 %	91,3 %	92,5 %
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	73,0 %	73,7 %	69,4 %	75,5 %	71,4 %	76,2 %

### 6.1.8.2 Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement sans extension

#### Définition

Cet indicateur suit le délai moyen entre la date de réception de l'accord du demandeur (PDR signée + paiement de l'acompte demandé) et la date réelle de mise en exploitation du raccordement.

Il correspond au rapport suivant :

Somme des délais de réalisation des travaux de raccordement pour toutes les affaires dont la mise en exploitation est intervenue dans le trimestre

-----  
Nombre total d'affaires dont la mise en exploitation est intervenue dans le trimestre

Le résultat est présenté en distinguant les raccordements des consommateurs BT  $\leq$  36 kVA, les raccordements des producteurs BT  $\leq$  36 kVA et les raccordements des consommateurs BT  $>$  36 kVA.

#### Périmètre

Les raccordements considérés sont ceux dont la maîtrise d'ouvrage est entièrement assurée par ERDF pour tous les raccordements sans extension de réseau.

La mesure est réalisée sur les affaires de raccordement pour lesquelles la mise en exploitation a été réalisée dans le trimestre.

#### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

#### Résultats

Indicateur (en jours ouvrés)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement des consommateurs individuels BT $\leq$ 36 kVA sans extension	37,8	38,5	41,1	40,4	40,8	41,3
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement des consommateurs individuels BT $>$ 36 kVA sans extension	78,9	80,8	93,1	99,9	110,8	105,2
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement producteur BT $\leq$ 36 kVA sans extension	31,0	30,0	32,0	32,8	37,3	34,5

### 6.1.8.3 Délai de réalisation des travaux de raccordement pour les catégories de raccordement avec extension

#### Définition

Cet indicateur suit les taux de réalisation des travaux de raccordement par tranche de délai de réalisation pour les raccordements avec extension.

Le délai de réalisation des travaux représente le nombre de jours ouvrés entre la date de réception de l'accord du demandeur (PDR signée + paiement de l'acompte demandé) et la date réelle de mise en exploitation du raccordement.

Le taux de réalisation des travaux de raccordement pour une tranche de délai considéré correspond au rapport entre :

$$\frac{\text{Nombre d'affaires dont le délai de réalisation des travaux est compris dans la tranche de délai considérée et dont la mise en exploitation est intervenue dans le courant du trimestre considéré}}{\text{Nombre total d'affaires dont la mise en exploitation est intervenue dans le courant du trimestre considéré}}$$

Les résultats sont présentés par tranches de délai, en distinguant les catégories de raccordements suivants :

- raccordement des consommateurs BT  $\leq$  36 kVA avec extension ;
- raccordement des consommateurs BT  $>$  36 kVA avec extension ;
- raccordement des consommateurs HTA ;
- raccordement des producteurs BT  $\leq$  36 kVA avec extension ;
- raccordement des producteurs BT  $>$  36 kVA et HTA.

Les tranches de délai de réalisation sont les suivantes :

- inférieur à 2 mois ;
- de 2 mois à 3 mois ;
- de 3 mois à 4 mois ;
- plus de 4 mois

### **Périmètre**

Les raccordements considérés sont ceux dont la maîtrise d'ouvrage est entièrement assurée par ERDF.

La mesure est réalisée sur les affaires de raccordement pour lesquelles la mise en exploitation a été réalisée dans le trimestre.

### **Fréquence de calcul et de transmission à la CRE**

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement.

### **Résultats**

Indicateur	Segment	Tranche de délai	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	T4 2012
Délai de réalisation des travaux de raccordement autre que BT $\leq$ 36 kVA sans extension	Consommateur BT $\leq$ 36 KVA avec extension	< 2 mois	10,4 %	10,3 %	8,9 %	7,9 %	12,3 %	10,7 %
		de 2 à 3 mois	15,3 %	14,0 %	12,2 %	14,0 %	12,7 %	15,0 %
		de 3 à 4 mois	21,4 %	20,6 %	18,6 %	19,8 %	18,8 %	18,9 %
		plus de 4 mois	52,9 %	55,1 %	60,2 %	58,3 %	56,2 %	55,4 %
	Consommateur BT $>$ 36 kVA avec extension	< 2 mois	14,7 %	14,4 %	14,1 %	16,2 %	18,7 %	19,6 %
		de 2 à 3 mois	16,9 %	12,6 %	14,6 %	14,9 %	15,6 %	15,1 %
		de 3 à 4 mois	15,9 %	13,7 %	15,9 %	15,6 %	12,4 %	14,4 %

	plus de 4 mois	52,5 %	59,2 %	55,5 %	53,2 %	53,3 %	50,9 %
Consommateur HTA	< 2 mois	8,0 %	7,6 %	6,0 %	6,4 %	8,5 %	10,7 %
	de 2 à 3 mois	11,1 %	9,7 %	6,5 %	5,4 %	7,9 %	8,9 %
	de 3 à 4 mois	16,9 %	15,3 %	9,5 %	13,8 %	13,3 %	11,2 %
	plus de 4 mois	64,0 %	67,5 %	78,1 %	74,4 %	70,3 %	69,2 %
Producteurs BT ≤ 36 kVA avec extension	< 2 mois	15,0 %	9,9 %	10,3 %	2,5 %	5,4 %	2,6 %
	de 2 à 3 mois	12,5 %	13,6 %	6,2 %	6,7 %	15,6 %	5,8 %
	de 3 à 4 mois	7,5 %	13,6 %	17,2 %	11,0 %	8,8 %	15,7 %
	plus de 4 mois	65,0 %	63,0 %	66,2 %	79,8 %	70,1 %	75,9 %
Producteur BT > 36 kVA et HTA	< 2 mois	6,3 %	5,7 %	7,3 %	9,3 %	8,9 %	6,7 %
	de 2 à 3 mois	8,2 %	5,6 %	8,4 %	9,3 %	9,8 %	8,6 %
	de 3 à 4 mois	10,8 %	7,8 %	3,3 %	4,6 %	6,1 %	4,9 %
	plus de 4 mois	74,7 %	80,9 %	81,0 %	76,8 %	75,2 %	79,8 %



## 6.2 Annexe 2 : Descriptions et résultats détaillés des indicateurs pour les GRD de gaz

### 6.2.1 Qualité de service vis-à-vis des consommateurs finals raccordés aux réseaux de distribution

#### 6.2.1.1 Prestations fournies par les GRD

6.2.1.1.1 Nombre de rendez-vous manqués du fait du GRD et montant des indemnités versées à la suite de réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD

#### **Description**

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

Deux valeurs sont suivies :

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

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

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

100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs<sup>11</sup> dans les 90 jours calendaires (30 jours calendaires pour Gédia et Gaz de Barr) via le portail Fournisseurs (GrDF, Régaz-Bordeaux et GEG), par courrier ou mail (Réseau GDS, Vialis, Gédia, Caléo et Gaz de Barr), sont indemnisés.

<sup>11</sup> Concernant Veolia Eau, il n'y a pas besoin de signalement de la part des fournisseurs

Les montants des pénalités encourues par les GRD sont identiques à ceux facturés par l'opérateur en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du consommateur ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), tels que précisés dans le catalogue de prestations de l'opérateur<sup>12</sup>, soit :

GrDF		Juil. 2011- Déc. 2011	Janv. 2012 - Août 2012	Sept. 2012-Déc. 2012
Consommateurs à relève 6M/6M		24,74 €HT	26,13 €HT	26,55 €HT
Consommateurs à relève J/J-J/M-M/M	Débit du poste de comptage ≤ 160 m3/h	108,84 €HT	114,94 €HT	116,78 €HT
	Débit du poste de comptage > 160 m3/h	200,48 €HT	211,71 €HT	215,10 €HT

Régaz-Bordeaux		Juil. 2011- Sept. 2011	Oct. 2011- Juil. 2012	Sept. 2012- Déc. 2012
Débit du poste de comptage ≤ 65 m3/h		30,60 €HT	32,33 €HT	32,85 €HT
Débit du poste de comptage > 65 m3/h et ≤ 100 m3/h		42,92 €HT	45,34 €HT	46,07 €HT
<sup>2</sup> Débit du poste de comptage > 100 m3/h		74,19 €HT	78,38 €HT	79,63 €HT

GEG		Juil. 2011 - Août 2012	Sept. 2012 – Déc. 2012
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T1/T2		24,34 €HT	24,95 €HT
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T3/T4/TP		93,06 €HT	95,39 €HT

Gaz de Barr		Juil. 2011 - Août 2012	Sept. 2012 – Déc. 2012
Tous clients		24,00 €HT	24,38 €HT

<sup>12</sup> Concernant Réseau GDS, Gédia, Caléo et Veolia Eau, il s'agit du montant correspondant à l'intervention programmée.

Vialis	Juil. 2011 - Août 2012	Sept. 2012 – Déc. 2012
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T1/T2	24,34 €HT	24,95 €HT
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T3/T4	93,06 €HT	95,38 €HT

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

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

### Résultats de GrDF

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	6M/6M	5	4	6	8	2	11	8	3	5	12	14	15
	J/J-J/M-M/M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Montant des indemnisations versées à la suite de réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD (€)	6M/6M	- 173	- 124	-148	- 223	- 49	- 272	- 235	- 78	- 129	- 314	- 366	- 418
	J/J-J/M-M/M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	6M/6M	13	13	9	17	16	13
	J/J-J/M-M/M	0	0	0	0	0	0
Montant des indemnisations versées à la suite de réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD (€)	6M/6M	L'indicateur n'est plus suivi depuis le 1 <sup>er</sup> juillet 2012, conformément au tarif ATRD4 de l'opérateur.					
	J/J-J/M-M/M						

## **Régaz-Bordeaux**

Régaz-Bordeaux a détecté un unique rendez-vous planifié à un client T1/T2 qui a été manqué de son fait. Il génère une pénalité de 32,85 €HT au mois d'août 2012.

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

## **Résultats des autres GRD**

Pour les autres GRD suivant cet indicateur (Réseau GDS, GEG, Vialis, Gédia, Caléo, Gaz de Barr, Veolia Eau ainsi que les six ELD au tarif commun ayant transmis l'information à la CRE<sup>13</sup>) il n'y a eu aucun rendez-vous manqué du fait du GRD et indemnisé sur la période de suivi.

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

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

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

## **Description**

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

Deux valeurs sont suivies :

- pour GrDF, le nombre de rendez-vous manqués du fait du client concernant les consommateurs :
  - à relève 6M/6M ;
  - à relève J/J-J/M, M/M.

Les indicateurs « *Nombre de rendez-vous manqués par le consommateur final* » et « *Montant des pénalités facturées pour rendez-vous non tenus du fait du consommateur final* » ne sont plus suivis depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, conformément au tarif ATRD4 de l'opérateur.

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

Une seule valeur est suivie par Veolia Eau.

Tous les rendez-vous programmés pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du consommateur, non tenus du fait du client et facturés sur la période sont comptabilisés par cet indicateur.

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

<sup>13</sup> Il s'agit de Régie Gaz Electricité de Sallanches, Régie Gaz Electricité de Bonneville, Energies Saint-Avold, Services de Seyssel, Sorégies et ESDB – Régie de Villard Bonnot

## Résultats de GrDF

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le consommateur final	6M/6M	16 913	16 580	17 783	16 642	5 815	14 967	15 338	14 193	14 886	970	12 268	14 284
	J/J-J/M-M/M	23	32	10	26	15	25	8	3	13	8	2	14
Montant des pénalités facturées pour rendez-vous non tenus du fait du client (€)	6M/6M	346 701	339 075	357 410	329 045	174 126	299 844	316 811	285 251	305 584	84 620	260 002	296 808
	J/J-J/M-M/M	2 778	3 792	1 272	3 229	1 633	2 996	1 005	442	1 679	1 371	230	1 609

## Résultats de Régaz-Bordeaux

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le consommateur final	T1/T2	86	142	125	114	76	80	59	71	59	77	77	67
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le consommateur final	T1/T2	64	67	128	123	107	67
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0

## Résultats de Réseau GDS

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le consommateur final	T1/T2	37	45	52	59	48	36	49	43	33	58	52	53
	T3/T4/TP	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le consommateur final	T1/T2	89	90	60	78	61	66
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0

## Résultats de GEG

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le consommateur final	T1/T2	1	1	0	1
	T3/T4/TP	0	0	0	0

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le consommateur final	T1/T2	0	0
	T3/T4/TP	2	0

## Résultats de Caléo

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

Indicateur	Segmentation	2 <sup>nd</sup> semestre 2011	1 <sup>er</sup> semestre 2012	2 <sup>nd</sup> semestre 2012
Nombre de rendez-vous planifiés non	T1/T2	11	41	9

respectés par le consommateur final	T3/T4/TP	0	0	0
-------------------------------------	----------	---	---	---

### **Résultats des autres GRD**

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

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

6.2.1.1.3 Délai de réalisation d'une mise en service, taux de mise en service réalisée dans le délai standard taux de mise en service réalisée dans les délais demandés

### **Description**

L'indicateur « *Délai de réalisation d'une mise en service* » suit le nombre de mises en service clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis) par tranche de délais, tous fournisseurs confondus.

Neuf valeurs sont suivies pour GrDF :

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

L'indicateur « *Délai de réalisation d'une mise en service* » n'est plus suivi par GrDF depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, conformément au tarif ATRD4 de l'opérateur.

Six valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux :

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

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

Six valeurs sont suivies pour Réseau GDS :

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

Quatre valeurs sont suivies pour Vialis à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012 :

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

L'indicateur « *Taux de mise en service réalisée dans le délai standard* » suit le nombre de mises en service clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis) dans un délai inférieur ou égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations<sup>14</sup>, par rapport à l'ensemble des mises en service clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

<sup>14</sup> Pour GrDF : le délai standard est de 5 jours ouvrés.

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

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

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



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

---

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

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

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

L'indicateur « *Taux de mise en service réalisée dans le délai standard* » n'est plus suivi par GrDF depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, conformément au tarif ATRD4 de l'opérateur.

Deux valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Vialis :

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

Deux valeurs sont suivies pour Réseau GDS et Vialis :

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

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

L'indicateur « *Taux de mise en service réalisée dans les délais demandés* » suit le nombre de mises en service clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG, Vialis, Gaz de Barr et Veolia Eau) ou le semestre (Caléo) dans les délais demandés (si ce délai est supérieur au délai standard de réalisation du catalogue de prestations) ou dans un délai inférieur ou égal au délai standard (si le délai demandé est inférieur au délai standard), par rapport à l'ensemble des mises en service clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG, Vialis, Gaz de Barr et Veolia Eau) ou le semestre (Caléo), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de mises en service clôturées durant le mois / trimestre / semestre dans les délais demandés (si ce délai est supérieur au délai standard de réalisation du catalogue de prestations) ou dans un délai inférieur ou égal au délai standard (si le délai demandé est inférieur au délai standard)}}{\text{Nombre total de mises en service clôturées durant le mois / trimestre / semestre}}$$

---

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

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

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

Une seule valeur est suivie pour GEG et deux valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau :

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

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

L'indicateur « *Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés* » n'est incité financièrement que pour GrDF, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012.

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
  - de 92 % de mises en service réalisées dans les délais demandés par année calendaire ;
- un objectif cible :
  - de 93,5 % de mises en service réalisées dans les délais demandés par année calendaire.

## Résultats de GrDF

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Délai de réalisation d'une mise en service*	≤ délai catalogue	54 967	52 932	69 073	67 403	60 000	65 086	52 920	60 753	55 482	46 997	44 781	52 368
	6M/6M	54 583	52 560	68 545	66 805	59 435	64 549	52 478	60 376	55 109	46 717	44 468	52 036
	M/M	380	365	524	584	546	528	427	371	363	277	310	326
	J/J-J/M	4	7	4	14	19	9	15	6	10	3	3	6
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	16 315	16 663	18 712	16 380	16 690	16 610	12 526	10 423	10 224	9 849	11 597	14 899
	6M/6M	16 155	16 489	18 561	16 203	16 534	16 434	12 364	10 312	10 151	9 799	11 519	14 804
	M/M	158	170	148	173	149	172	157	110	71	49	77	94
	J/J-J/M	2	4	3	4	7	4	5	1	2	1	1	1
	> 2x délai catalogue	4 132	6 016	5 474	4 142	3 913	4 484	4 049	3 032	3 063	2 694	3 151	4 360
	6M/6M	4 086	5 953	5 402	4 055	3 860	4 427	3 994	2 998	3 036	2 666	3 126	4 329
M/M	43	59	71	84	49	54	53	32	26	25	23	30	

	J/J-J/M	3	4	1	3	4	3	2	2	1	3	2	1
Taux de mise en service réalisée dans le délai standard	/	72,3 %	69,8 %	71,2 %	75,2 %	76,7 %	78,4 %	81,9 %	81,8 %	81,1 %	79,4 %	79,8 %	76,6 %
	6M/6M	72,3 %	69,8 %	71,3 %	75,3 %	76,7 %	78,5 %	82,0 %	81,8 %	81,2 %	79,5 %	79,8 %	76,7 %
	M/M	71,1 %	70,8 %	63,8 %	68,2 %	72,4 %	72,1 %	71,8 %	76,6 %	74,0 %	73,6 %	82,6 %	74,5 %
	J/J-J/M	60,0 %	30,0 %	80,0 %	60,0 %	57,1 %	81,3 %	84,2 %	81,8 %	36,4 %	60,0 %	40,6 %	20,0 %
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	91,0 %	91,3 %	91,6 %	91,7 %	90,5 %	90,6 %	91,5 %	93,6 %	93,0 %	92,6 %	90,5 %	90,8 %
	6M/6M	85,2 %	83,8 %	85,3 %	80,3 %	83,7 %	85,1 %	86,7 %	86,9 %	89,1 %	87,7 %	87,8 %	89,6 %
	M/M	88,9 %	93,3 %	87,5 %	85,7 %	80,0 %	75,0 %	90,9 %	100,0 %	100,0 %	71,4 %	66,7 %	100,0 %
	J/J-J/M	90,9 %	91,2 %	91,6 %	91,6 %	90,4 %	90,5 %	91,4 %	93,5 %	93,0 %	92,6 %	90,5 %	90,8 %

\* (=nombre de mises en service clôturées)

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux de mise en service réalisée dans le délai demandé	/	91,9 %	92,1 %	90,9 %	91,1 %	91,0 %	91,1 %
	6M/6M	90,1 %	89,1 %	85,2 %	81,9 %	85,9 %	85,9 %
	M/M	71,4 %	78,6 %	90,9 %	89,3 %	84,0 %	87,9 %
	J/J-J/M	91,8 %	92,0 %	90,9 %	91,0 %	90,9 %	91,1 %

## Résultats de Régaz-Bordeaux

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Délai de réalisation d'une mise en service*	≤ délai catalogue	672	759	1077	856	671	669	709	620	603	640	591	705
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	11	15	15	23	42	31	3	5	7	5	8	11
	> 2x délai catalogue	2	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	2
Taux de mise en service réalisée dans le délai standard	/	NC											

Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	NC
---	---	----

\* (=nombre de mises en service clôturées)

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai de réalisation d'une mise en service*	≤ délai catalogue	733	800	1067	1110	973	763
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	14	24	23	17	14	17
	> 2x délai catalogue	3	5	4	1	1	0
Taux de mise en service réalisée dans le délai standard	/	NC					
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	NC					

NB : les valeurs communiquées pour l'indicateur « Délai de réalisation d'une mise en service » ne concernent que les clients T1/T2.

### Résultats de Réseau GDS

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Délai de réalisation d'une mise en service*	≤ délai catalogue	473	516	701	721	563	488	438	408	369	311	331	367
	T1/T2	469	509	696	716	557	481	432	403	369	309	326	366
	T3/T4/TP	4	7	5	5	6	7	6	5	0	2	5	1
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	48	60	73	56	64	81	64	42	102	68	55	82
	T1/T2	48	60	73	56	64	81	64	42	102	68	55	82
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	> 2x délai catalogue	25	36	37	26	25	37	68	7	19	16	27	26

	T1/T2	25	36	37	26	25	37	68	7	19	16	27	26
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de mise en service réalisée dans le délai standard	T1/T2	86,5 %	84,1 %	86,4 %	89,7 %	86,2 %	80,3 %	76,6 %	89,2 %	75,3 %	78,6 %	79,9 %	77,2 %
	T3/T4/TP	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	T1/T2	96 %	97 %	96 %	97 %	97 %	97 %	92 %	95 %	94 %	97 %	98 %	99 %
	T3/T4/TP	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	#N/A	97 %	100 %	100 %

\* (=nombre de mises en service clôturées)

Les données relatives à l'indicateur « *Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés* » ont été communiquées arrondies à l'unité.

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai de réalisation d'une mise en service	≤ délai catalogue	518	508	574	769	559	518
	T1/T2	513	505	566	763	550	514
	T3/T4/TP	5	3	8	6	9	4
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	64	106	88	114	176	109
	T1/T2	64	105	88	114	176	109
	T3/T4/TP	0	1	0	0	0	0
	> 2x délai catalogue	29	43	44	41	57	29
	T1/T2	29	43	44	41	57	29
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0

Taux de mise en service réalisée dans le délai standard	T1/T2	84,7 %	77,3 %	81,1 %	83,1 %	70,2 %	78,8 %
	T3/T4/TP	100 %	75 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	T1/T2	98 %	97 %	96 %	97 %	94 %	96 %
	T3/T4/TP	100 %	100 %	100 %	83 %	100 %	75 %

Les données relatives à l'indicateur « Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés » ont été communiquées arrondies à l'unité.

### Résultats de GEG

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de mise en service réalisée dans les délais demandés	Tous clients	80,0 %	70,2 %	84,6 %	100 %

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de mise en service réalisée dans les délais demandés	Tous clients	100 %	97,9 %

NB : le périmètre de suivi de l'indicateur « Taux de mise en service réalisée dans le délai catalogue » est restreint aux clients en offre de marché.

### Résultats de Vialis

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Délai de réalisation d'une mise en service	T1/T2			NC	NC
	T3/T4/TP			NC	NC
Taux de mise en service réalisée dans le délai standard	T1/T2	-	-	-	-
	T3/T4/TP	-	-	-	-
Taux de mise en service réalisée dans les délais	T1/T2	-	-	-	-

demandés	T3/T4/TP	-	-	-	-
----------	----------	---	---	---	---

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Délai de réalisation d'une mise en service	T1/T2	NC	NC
	T3/T4/TP	NC	NC
Taux de mise en service réalisée dans les délais standard	T1/T2	-	-
	T3/T4/TP	-	100 %
Taux de mise en service réalisée dans les délais demandés	T1/T2	-	-
	T3/T4/TP	-	100 %

NB : le périmètre de suivi de l'indicateur « *Taux de mise en service réalisée dans le délai standard* » est restreint aux clients en offre de marché.

### **Résultats de Caléo**

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

Indicateur	Segmentation	2 <sup>nd</sup> semestre 2011	1 <sup>er</sup> semestre 2012	2 <sup>nd</sup> semestre 2012
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	T1/T2	100 %	100 %	100 %
	T3/T4/TP	100 %	100 %	100 %

### **Résultats de Gaz de Barr**

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de mise en service réalisée dans les délais standards	T1/T2	100 %	100 %	100 %	100 %
	T3/T4/TP	100 %	100 %	100 %	100 %

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de mise en service réalisée dans les délais standards	T1/T2	100 %	100 %
	T3/T4/TP	100 %	100 %

NB : le périmètre de suivi de l'indicateur « *Taux de mise en service réalisée dans le délai standard* » est restreint aux clients des fournisseurs alternatifs.

### Résultats de Veolia Eau

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	T1/T2	100 %	100 %	100 %	100 %
	T3/T4/TP	-	100 %	-	-

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	T1/T2	100 %	100 %
	T3/T4/TP	-	-

NB : le périmètre de suivi de l'indicateur « *Taux de mise en service réalisée dans le délais demandés* » est restreint aux clients des fournisseurs alternatifs

6.2.1.1.4 « Délai de réalisation d'une mise hors service », « Taux de mise hors service réalisée dans le délai standard » et « Taux de mise hors service réalisée dans les délais demandés »

### Description

L'indicateur « *Délai de réalisation d'une mise hors service* » suit le nombre de mises hors service clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis) par tranche de délais, tous fournisseurs confondus.

Neuf valeurs sont suivies pour GrDF :

- le nombre de mises hors service dont le délai de réalisation est inférieur ou égal au délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
  - à relève 6M/6M ;
  - à relève M/M ;
  - à relève J/J-J/M ;



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

L'indicateur « *Délai de réalisation d'une mise hors service* » n'est plus suivi par GrDF depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, conformément au tarif ATRD4 de l'opérateur.

Six valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux :

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

Six valeurs sont suivies pour Réseau GDS :

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

Quatre valeurs sont suivies pour Vialis à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012 :

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

L'indicateur « *Taux de mise hors service réalisée dans le délai standard* » suit le nombre de mises hors service clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis) dans un délai inférieur ou égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations<sup>15</sup>, par rapport à l'ensemble des mises hors service clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de mises hors service clôturées durant le mois / trimestre dans un délai inférieur ou égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations}}{\text{Nombre total de mises hors service clôturées durant le mois / trimestre}}$$

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

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

L'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans le délai catalogue* » n'est plus suivi par GrDF depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, conformément au tarif ATRD4 de l'opérateur.

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

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

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

L'indicateur « *Taux de mise hors service réalisée dans les délais demandés* » suit le nombre de mises hors service clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS), le trimestre (GEG, Vialis, Gaz de Barr et Veolia Eau) ou le semestre (Caléo) dans les délais demandés (si ce délai est supérieur au délai standard de réalisation du catalogue de prestations) ou dans un délai inférieur ou égal au délai standard (si le délai demandé est inférieur au délai standard), par rapport à l'ensemble

<sup>15</sup> Pour GrDF : le délai standard est de 5 jours ouvrés.  
Pour Régaz : le délai standard est de 10 jours ouvrés.  
Pour Réseau GDS : le délai standard est de 5 jours ouvrés.  
Pour Vialis : le délai standard est de 10 jours ouvrés.

des mises hors service clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS), le trimestre (GEG, Vialis, Gaz de Barr et Veolia Eau) ou le semestre (Caléo), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de mises hors service clôturées durant le mois / trimestre / semestre dans les délais demandés (si ce délai est supérieur au délai standard de réalisation du catalogue de prestations) ou dans un délai inférieur ou égal au délai standard (si le délai demandé est inférieur au délai standard)}}{\text{Nombre total de mises hors service clôturées durant le mois / trimestre / semestre}}$$

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

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

Une seule valeur est suivie pour GEG et deux valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau :

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

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

Cet indicateur n'est incité financièrement que pour GrDF, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, conformément au tarif ATRD4 de l'opérateur.

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
  - de 94 % de mises en service réalisées dans les délais demandés par année calendaire pour GrDF;
- un objectif cible :
  - de 95,5 % de mises en service réalisées dans les délais demandés par année calendaire pour GrDF.

## Résultats de GrDF

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Délai de réalisation d'une mise hors service*	≤ délai catalogue	62 902	55 793	54 087	51 468	46 983	51 370	46 496	46 849	55 526	47 980	48 122	53 728
	6M/6M	62 732	55 619	53 906	51 229	46 775	51 119	46 284	46 626	55 278	47 812	47 950	53 500

	M/M	161	169	178	234	200	241	206	219	243	167	172	225
	J/J-J/M	9	5	3	5	8	10	6	4	5	1	0	3
	<b>&gt; délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue</b>	<b>30 347</b>	<b>26 107</b>	<b>22 471</b>	<b>18 690</b>	<b>19 685</b>	<b>20 225</b>	<b>17 098</b>	<b>12 917</b>	<b>13 777</b>	<b>15 111</b>	<b>18 746</b>	<b>21 869</b>
	6M/6M	30 307	26 077	22 441	18 646	19 640	20 175	17 059	12 888	13 741	15 088	18 714	21 825
	M/M	40	30	29	44	44	46	35	29	35	22	32	41
	J/J-J/M	0	0	1	0	1	4	4	0	1	1	0	3
	<b>&gt; 2x délai catalogue</b>	<b>14 417</b>	<b>15 320</b>	<b>11 262</b>	<b>8 858</b>	<b>9 061</b>	<b>10 793</b>	<b>11 301</b>	<b>8 184</b>	<b>8 173</b>	<b>7 456</b>	<b>9 320</b>	<b>11 789</b>
	6M/6M	14 391	15 301	11 239	8 834	9 039	10 767	11 253	8 156	8 162	7 433	9 300	11 766
	M/M	22	19	23	23	21	26	47	27	10	22	20	21
	J/J-J/M	4	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	2
Taux de mises hors service réalisées dans le délai standard	/	<b>58,4 %</b>	<b>57,4 %</b>	<b>61,6 %</b>	<b>65,1 %</b>	<b>62,0 %</b>	<b>62,4 %</b>	<b>62,1 %</b>	<b>68,9 %</b>	<b>71,7 %</b>	<b>68,0 %</b>	<b>63,2 %</b>	<b>61,5 %</b>
	6M/6M	58,4 %	57,3 %	61,5 %	65,1 %	62,0 %	62,3 %	62,0 %	68,9 %	71,6 %	68,0 %	63,1 %	61,4 %
	M/M	72,2 %	77,5 %	77,4 %	77,7 %	75,5 %	77,0 %	71,5 %	79,6 %	84,4 %	79,1 %	76,8 %	78,4 %
	J/J-J/M	69,2 %	100,0 %	75,0 %	83,3 %	80,0 %	71,4 %	54,5 %	80,0 %	71,4 %	33,3 %	-	37,5 %
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	<b>94,2 %</b>	<b>93,4 %</b>	<b>93,5 %</b>	<b>94,3 %</b>	<b>93,1 %</b>	<b>93,3 %</b>	<b>92,3 %</b>	<b>93,2 %</b>	<b>95,6 %</b>	<b>94,9 %</b>	<b>94,0 %</b>	<b>94,5 %</b>
	6M/6M	94,2 %	93,5 %	93,5 %	94,4 %	93,1 %	93,3 %	92,3 %	93,2 %	95,6 %	95,0 %	94,0 %	94,6 %
	M/M	86,5 %	88,1 %	88,7 %	88,4 %	88,7 %	90,7 %	86,8 %	89,5 %	92,0 %	90,0 %	87,9 %	91,6 %
	J/J-J/M	76,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	92,9 %	81,8 %	80,0 %	71,4 %	33,3 %	N/A	75,0 %

\* (=nombre de mises hors service clôturées)

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	<b>94,3 %</b>	<b>94,1 %</b>	<b>93,8 %</b>	<b>94,6 %</b>	<b>93,3 %</b>	<b>94,1 %</b>
	6M/6M	88,8 %	91,0 %	88 %	90,5 %	91,7 %	93,4 %

	M/M	100,0 %	88,9 %	100 %	83,3 %	86,7 %	100 %
	J/J-J/M	94,3 %	94,1 %	93,8 %	94,6 %	93,3 %	94,1 %

### Résultats de Régaz-Bordeaux

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Délai de réalisation d'une mise hors service*	≤ délai catalogue	190	225	257	295	259	217	258	195	229	280	272	254
	> délai catalogue	163	105	70	32	29	48	50	36	39	35	46	42
Taux de mise hors service réalisée dans le délai standard	/	53,8 %	68,2 %	78,6 %	90,2 %	89,9 %	81,9 %	83,8 %	84,4 %	85,4 %	88,9 %	85,5 %	88,9 %

\* (=nombre de mises hors service clôturées)

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai de réalisation d'une mise hors service*	≤ délai catalogue	387	219	208	264	277	271
	> délai catalogue	51	70	51	57	9	4
Taux de mises hors service réalisées dans le délai standard	/	88,4 %	88,9 %	88,9 %	82,2 %	88,9 %	82,2 %

Les données relatives à l'indicateur « Taux de mise hors service réalisée dans les délais demandés » transmises par Régaz-Bordeaux ne sont pas conformes avec la définition de l'indicateur tel qu'il est présenté dans la délibération du 29 avril 2010 et ne sont donc pas présentées ici.

### Résultats de Réseau GDS

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Délai de réalisation d'une mise hors service*	≤ délai catalogue	625	398	515	468	392	325	340	325	487	387	448	533
	T1/T2	625	398	514	468	392	324	340	324	486	384	447	532

	T3/T4/TP	0	0	1	0	0	1	0	1	1	3	1	1
	<b>&gt; délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue</b>	88	89	70	58	54	98	39	43	83	95	84	88
	T1/T2	88	88	70	58	54	98	38	43	83	95	84	88
	T3/T4/TP	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	<b>&gt; 2x délai catalogue</b>	88	87	44	46	38	101	48	39	54	64	88	108
	T1/T2	88	87	44	46	38	101	48	39	54	64	88	108
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de mises hors service réalisées dans le délai standard	<b>T1/T2</b>	78,0 %	69,5 %	81,8 %	81,8 %	81,0 %	62,0 %	79,8 %	79,8 %	78,0 %	70,7 %	72,2 %	73,1 %
	<b>T3/T4/TP</b>	-	0 %	100 %	-	-	100 %	0 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Taux de mises hors service réalisée dans les délais demandés	<b>T1/T2</b>	99 %	97 %	98 %	99 %	99 %	98 %	97 %	98 %	96 %	93 %	97 %	98 %
	<b>T3/T4/TP</b>	-	100 %	100 %	-	-	100 %	0 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

\* (=nombre de mises hors service clôturées)

Les données relatives à l'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés* » ont été communiquées arrondies à l'unité.

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai de réalisation d'une mise hors service*	<b>≤ délai catalogue</b>	636	505	433	464	349	329
	T1/T2	636	505	432	464	348	327
	T3/T4/TP	0	0	1	0	1	2
	<b>&gt; délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue</b>	114	85	64	69	64	62
	T1/T2	114	85	64	69	64	62
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0
	<b>&gt; 2x délai catalogue</b>	102	93	83	70	73	61
	T1/T2	102	93	82	70	73	61

	T3/T4/TP	0	0	1	0	0	0
Taux de mise hors service réalisée dans le délai standard	T1/T2	75,0 %	74,0 %	75,0 %	77,0 %	72,0 %	73,0 %
	T3/T4/TP	-	-	100 %	-	100 %	100 %
Taux de mise hors service réalisée dans les délais demandés	T1/T2	97 %	97 %	97 %	98 %	96 %	94 %
	T3/T4/TP	-	-	100 %	-	100 %	100 %

Les données relatives à l'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés* » ont été communiquées arrondies à l'unité.

### Résultats de GEG

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	Tous clients	-	100 %	100 %	-

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	Tous clients	100 %	-

NB : le périmètre de suivi de l'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés* » est restreint aux clients en offre de marché.

### Résultats de Vialis

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Délai de réalisation d'une mise hors service	T1/T2			NC	NC
	T3/T4/TP			NC	NC
Taux de mises hors service réalisées dans le délai standard	T1/T2	-	-	100 %	-
	T3/T4/TP	-	-	-	-

Taux de mise hors service réalisée dans les délais demandés	T1/T2			100 %	-
	T3/T4/TP			-	-

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Délai de réalisation d'une mise hors service	T1/T2	NC	NC
	T3/T4/TP	NC	NC
Taux de mises hors service réalisées dans le délai standard	T1/T2	-	-
	T3/T4/TP	-	-
Taux de mise hors service réalisée dans les délais demandés	T1/T2	-	-
	T3/T4/TP	-	-

NB : le périmètre de suivi des indicateurs « Taux de mises hors service réalisées dans le délai catalogue » et « Taux de mises hors service réalisées dans les délais convenus » est restreint aux clients en offre de marché

### Résultats de Caléo

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

Indicateur	Segmentation	2 <sup>nd</sup> semestre 2011	1 <sup>er</sup> semestre 2012	2 <sup>nd</sup> semestre 2012
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	T1/T2	100 %	100 %	100 %
	T3/T4/TP	100 %	100 %	100 %

### Résultats de Gaz de Barr

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de mise hors service réalisée dans les délais demandés	T1/T2	100 %	100 %	100 %	100 %
	T3/T4/TP	100 %	100 %	100 %	100 %



Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de mise hors service réalisée dans les délais demandés	T1/T2	100 %	100 %
	T3/T4/TP	100 %	100 %

NB : le périmètre de suivi de l'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés* » est restreint aux clients des fournisseurs alternatifs.

### Résultats de Veolia Eau

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	T1/T2	100 %	100 %	100 %	100 %
	T3/T4/TP	-	-	-	-

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	T1/T2	100 %	100 %
	T3/T4/TP	-	100 %

NB : le périmètre de suivi de l'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés* » est restreint aux clients des fournisseurs alternatifs.

6.2.1.1.5 « Délai de réalisation d'un changement de fournisseur », « Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai standard » et « Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés »

### Description

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

Neuf valeurs sont suivies pour GrDF :

- le nombre de changements de fournisseur dont le délai de réalisation est inférieur ou égal au délai standard du catalogue de prestations concernant les consommateurs :
  - à relève 6M/6M ;
  - à relève M/M ;
  - à relève J/J-J/M ;

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

L'indicateur « *Délai de réalisation d'un changement de fournisseur* » n'est plus suivi par GrDF depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, conformément au tarif ATRD4 de l'opérateur.

A compter de cette date, GrDF suit l'indicateur « *Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur* ». Cet indicateur suit le nombre moyen de jours nécessaires pour réaliser un changement de fournisseur durant un mois donné.

Trois valeurs sont suivies : le délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur concernant les consommateurs :

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

Six valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS :

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

Quatre valeurs sont suivies pour Vialis :

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

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

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

$$\frac{\text{Nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois dans un délai égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations}}{\text{Nombre total de changements de fournisseur clôturés durant le mois}}$$

Nombre total de changements de fournisseur clôturés durant le mois

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

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

L'indicateur « *Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai standard* » n'est plus suivi par GrDF depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, conformément au tarif ATRD4 de l'opérateur.

Deux valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Vialis : le taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai standard concernant les consommateurs :

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

Tous les changements de fournisseur sont comptabilisés par ces deux indicateurs pour GrDF et Régaz-Bordeaux. Pour Réseau GDS et Vialis, sont exclus les changements de fournisseur ayant lieu lors des mises en service pour un local dont l'installation est encore en service.

L'indicateur « *Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés* » suit le nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG, Vialis, Gaz de Barr, Veolia Eau) ou le semestre (Caléo) dans les délais demandés, par rapport à l'ensemble des changements de fournisseur clôturés durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG, Vialis, Gaz de Barr, Veolia Eau) ou le semestre (Caléo), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois / trimestre / semestre dans les délais demandés}}{\text{Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois / trimestre / semestre}}$$

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

Trois valeurs sont suivies pour GrDF depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012 : le taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés concernant les consommateurs :

- à relève 6M/6M ;
- à relève M/M ;

- à relève J/J-J/M.

Une seule valeur est suivie pour GEG et deux valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis (depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012), Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau :

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

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

## Résultats de GrDF

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12	
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur*	≤ délai catalogue	62 902	55 793	54 087	51 468	46 983	51 370	46 496	46 849	55 526	47 980	48 122	53 728	
	6M/6M	62 732	55 619	53 906	51 229	46 775	51 119	46 284	46 626	55 278	47 812	47 950	53 500	
	M/M	161	169	178	234	200	241	206	219	243	167	172	225	
	J/J-J/M	9	5	3	5	8	10	6	4	5	1	0	3	
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	30 347	26 107	22 471	18 690	19 685	20 225	17 098	12 917	13 777	15 111	18 746	21 869	
	6M/6M	30 307	26 077	22 441	18 646	19 640	20 175	17 059	12 888	13 741	15 088	18 714	21 825	
	M/M	40	30	29	44	44	46	35	29	35	22	32	41	
	J/J-J/M	0	0	1	0	1	4	4	0	1	1	0	3	
	> 2x délai catalogue	14 417	15 320	11 262	8 858	9 061	10 793	11 301	8 184	8 173	7 456	9 320	11 789	
	6M/6M	14 391	15 301	11 239	8 834	9 039	10 767	11 253	8 156	8 162	7 433	9 300	11 766	
	M/M	22	19	23	23	21	26	47	27	10	22	20	21	
	J/J-J/M	4	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	2	
	Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai standard	/	55,8 %	51,3 %	47,4 %	54,0 %	45,5 %	46,5 %	39,5 %	41,7 %	35,4 %	30,1 %	23,8 %	22,2 %
		6M/6M	56,7 %	53,3 %	46,8 %	55,4 %	46,4 %	46,7 %	40,8 %	41,7 %	35,5 %	29,9 %	22,9 %	21,7 %

	M/M	41,5 %	22,0 %	53,2 %	33,5 %	37,7 %	37,5 %	28,1 %	43,9 %	34,5 %	38,6 %	49,3 %	35,0 %
	J/J-J/M	5,0 %	6,5 %	43,1 %	29,7 %	8,4 %	43,9 %	5,7 %	14,7 %	12,5 %	6,9 %	31,3 %	58,3 %

\* (=nombre de changements de fournisseur clôturés)

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	6M/6M	0	0	0	0	0	0
	M/M	4	5	4	5	4	4
	J/J-J/M	0	0	0	0	0	0
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	6M/6M	99,7 %	99,8 %	99,7 %	99,9 %	99,6 %	99,9 %
	M/M	99,8 %	98,2 %	99,8 %	99,2 %	99,1 %	99,6 %
	J/J-J/M	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

## Résultats de Régaz-Bordeaux

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur *	≤ délai catalogue	17	3	16	0	2	9	3	6	5	0	5	1
	T1/T2	5	3	16	0	2	4	2	6	4	0	5	1
	T3/T4/TP	12	0	0	0	0	5	1	0	1	0	0	0
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	T1/T2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	> 2x délai catalogue	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	T1/T2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0

	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue	T1/T2	100 %	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	100 %	100 %
	T3/T4/TP	100 %	-	-	-	-	100 %	100 %	-	100 %	-	-	-	
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	100 %	100 %
	T3/T4/TP	100 %	-	-	-	-	100 %	100 %	-	100 %	-	-	-	

\* (=nombre de changements de fournisseur clôturés)

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur *	<b>≤ délai catalogue</b>	4	1	0	5	3	15
	T1/T2	4	1	0	2	1	8
	T3/T4/TP	0	0	0	3	2	7
	<b>&gt; délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue</b>	0	0	0	0	0	0
	T1/T2	0	0	0	0	0	0
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0
	<b>&gt; 2x délai catalogue</b>	0	0	0	0	0	0
	T1/T2	0	0	0	0	0	0
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue	T1/T2	100 %	100 %	-	100 %	100 %	100 %
	T3/T4/TP	-	-	-	100 %	100 %	100 %
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	100 %	100 %	-	100 %	100 %	100 %
	T3/T4/TP	-	-	-	100 %	100 %	100 %

## Résultats de Réseau GDS

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur *	≤ délai catalogue	1	1	3	0	0	4	0	1	1	1	4	0
	T1/T2	1	1	2	0	0	3	0	1	1	1	0	0
	T3/T4/TP	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4	0
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	3	5	7	1	43	2	6	1	1	0	2	0
	T1/T2	2	4	3	1	30	2	3	1	1	0	2	0
	T3/T4/TP	1	1	4	0	13	0	0	0	0	0	0	0
	> 2x délai catalogue	1	0	0	2	2	1	13	0	2	1	3	0
	T1/T2	1	0	0	1	1	1	9	0	2	1	3	0
	T3/T4/TP	0	0	0	1	1	0	4	0	0	0	0	0
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue	T1/T2	25 %	20 %	40 %	-	-	50 %	-	50 %	25 %	50 %	-	-
	T3/T4/TP	50 %	-	20 %	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-
	T3/T4/TP	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	-	-	100 %	-

\* (=nombre de changements de fournisseur clôturés)

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur	≤ délai catalogue	0	0	0	1	0	0
	T1/T2	0	0	0	1	0	0
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0

	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	4	10	6	9	5	12
	T1/T2	4	10	5	8	4	5
	T3/T4/TP	0	0	1	1	1	7
	> 2x délai catalogue	1	0	1	0	2	1
	T1/T2	0	0	0	0	2	0
	T3/T4/TP	1	0	1	0	0	1
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue	T1/T2	-	-	-	11 %	-	-
	T3/T4/TP	-	-	-	-	-	-
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	25 %	20 %	40 %	0 %	0 %	0 %
	T3/T4/TP	50 %	0 %	20 %	0 %	0 %	0 %

## Résultats de GEG

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Tous clients	100 %	100 %	100 %	100 %

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Tous clients	100 %	100 %

NB : le périmètre de suivi de l'indicateur « Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés » est restreint aux clients en offre de marché.



## Résultats de Vialis

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur	≤ délai catalogue	0	0	1	0
	T1/T2	0	0	0	0
	T3/T4/TP	0	0	1	0
	> délai catalogue	0	0	0	0
	T1/T2	0	0	0	0
	T3/T4/TP	0	0	0	0
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le catalogue	T1/T2	-	-	-	-
	T3/T4	-	-	100 %	-
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2			NC	NC
	T3/T4/TP			NC	NC

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur	≤ délai catalogue	1	1
	T1/T2	0	0
	T3/T4/TP	1	1
	> délai catalogue	0	0
	T1/T2	0	0
	T3/T4/TP	0	0
Taux de changements de fournisseur	T1/T2	-	-

réalisés dans le catalogue	<b>T3/T4/TP</b>	100 %	100 %
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	<b>T1/T2</b>	NC	NC
	<b>T3/T4/TP</b>	NC	NC

NB : les périmètres de suivi des indicateurs « *Délai de réalisation d'un changement de fournisseur* » et « *Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés* » sont restreints aux clients en offre de marché.

### **Résultats de Caléo**

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

Indicateur	Segmentation	2 <sup>nd</sup> semestre 2011	1 <sup>er</sup> semestre 2012	2 <sup>nd</sup> semestre 2012
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	<b>T1/T2</b>	NC	NC	NC
	<b>T3/T4/TP</b>	NC	NC	NC

### **Résultats de Gaz de Barr**

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	<b>T1/T2</b>	100 %	100 %	100 %	100 %
	<b>T3/T4/TP</b>	100 %	100 %	100 %	100 %

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	<b>T1/T2</b>	100 %	100 %
	<b>T3/T4/TP</b>	100 %	100 %

NB : le périmètre de suivi de l'indicateur « *Taux de mise en service réalisée dans le délai standard* » est restreint aux clients des fournisseurs alternatifs.

## Résultats de Veolia Eau

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de mise en service réalisée dans les délais demandés	T1/T2	NC	NC	NC	100 %
	T3/T4/TP	NC	100 %	NC	NC

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux de mise en service réalisée dans les délais demandés	T1/T2	NC	NC
	T3/T4/TP	NC	100 %

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

### Description

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

- pour les raccordements hors extensions dont le débit est inférieur ou égal à 6-10 m<sup>3</sup>/h :
  - nombre de réalisations dans les délais (au maximum 10 jours avant la date convenue) ;
  - nombre de réalisations entre 10 et 5 jours avant la date convenue ;
  - nombre de réalisations dans les 5 jours avant la date convenue et après la date convenue.
- pour les raccordements hors extensions dont le débit est supérieur à 10 m<sup>3</sup>/h, ainsi que les raccordements avec extensions :
  - nombre de réalisations pour lesquelles la date de mise en gaz réalisée est inférieure ou égale à la date de mise en gaz convenue ;
  - nombre de réalisations pour lesquelles la date de mise en gaz réalisée est supérieure à la date de mise en gaz convenue.

Cet indicateur n'est plus suivi par GrDF depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, conformément au tarif ATRD4 de l'opérateur.

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

Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois pour lesquels  
le branchement a été réalisé à une date inférieure à la date de mise  
en service souhaitée par le client

---

Nombre total de raccordements mis en gaz durant le mois

Deux valeurs sont suivies pour GrDF : le taux de raccordements réalisés dans le délai convenu :

- pour les raccordements hors extensions dont le débit est inférieur ou égal à 6-10 m<sup>3</sup>/h ;
- pour les raccordements hors extensions dont le débit est supérieur à 10 m<sup>3</sup>/h, ainsi que les raccordements avec extensions.

L'indicateur « *Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu* » est incité financièrement depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, conformément au tarif ATRD4 de l'opérateur.

Pour cet indicateur, deux valeurs sont incités :

Pour les raccordements d'installations dont le compteur a un débit maximal ≤10m<sup>3</sup>/h, sans extension, deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
  - de 82 % de raccordements réalisée dans le délai convenu par mois pour GrDF ;
- un objectif cible :
  - de 87 % de raccordements réalisée dans le délai convenu par mois pour GrDF.

Pour les raccordements d'installations dont le compteur a un débit maximal > 10m<sup>3</sup>/h, avec ou sans extension, deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
  - de 85 % de raccordements réalisée dans le délai convenu par mois pour GrDF ;
- un objectif cible :
  - de 90 % de raccordements réalisée dans le délai convenu par mois pour GrDF.

Les pénalités sont de 10 000 € par mois, si l'indicateur est strictement en dessous de l'objectif de base.

Les bonus sont de 10 000 € par mois, si l'indicateur est supérieur ou égal à l'objectif cible.

### **Résultats de GrDF**

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Délai de réalisation d'un raccordement *	Raccordement ≤ 6-10m <sup>3</sup> /h sans extensions	1684	1222	2614	2288	2141	1561	1877	1409	1935	1882	NA	2247
	Plus de 10 jours avant la date convenue	1387	963	2167	1900	1724	1288	1587	1130	1620	1658	NA	2010
	Entre 5 et 10 jours avant la date convenue	99	74	157	121	180	93	114	102	94	70	NA	81
	Moins de 5 jours avant la date convenue et après la date convenue	198	185	290	267	237	180	176	177	221	154	NA	156
	Raccordement > 6-10m <sup>3</sup> /h sans extension et raccordements avec extension	967	559	1109	1271	1093	969	718	674	1050	864	897	1078
	Date de MEG réalisée inférieure ou égale à la date de MEG convenue	821	475	962	1078	939	835	618	554	914	737	751	932
	Date de MEG réalisée supérieure à la date de MEG convenue	146	84	147	193	154	134	100	120	136	127	146	146
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenue	Raccordement ≤ 6-10m <sup>3</sup> /h sans extensions	82,4 %	78,8 %	82,9 %	83,0 %	80,5 %	82,5 %	84,5 %	80,4 %	83,7 %	88,1 %	90,1 %	89,5 %
	Raccordement > 6-10m <sup>3</sup> /h sans extension et raccordements avec extension	84,9 %	85,0 %	86,7 %	84,8 %	85,9 %	86,2 %	86,1 %	82,2 %	87,0 %	85,3 %	83,7 %	86,5 %

\* (=nombre de raccordements clôturés)

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Raccordement $\leq 6-10\text{m}^3/\text{h}$ sans extensions	88,1 %	88,9 %	87,9 %	84,6 %	84,3 %	83,6 %
	Raccordement $> 6-10\text{m}^3/\text{h}$ sans extension et raccordements avec extension	86,4 %	85,0 %	83,2 %	84,9 %	85,1 %	83,1 %

### 6.2.1.2 Relation entre les GRD et les clients finals

6.2.1.2.1 Nombre de réclamations de clients finals par nature, taux de réponse aux réclamations clients dans les 30<sup>16</sup> jours calendaires et montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif

#### Description

L'indicateur « *Nombre de réclamations de clients finals par nature* » suit le nombre de réclamations de clients finals clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis et Gédia), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia Eau) ou le semestre (Caléo).

Cinq valeurs sont suivies pour GrDF, Vialis, Caléo et Veolia Eau :

- le nombre total de réclamations ;
- le nombre de réclamations concernant la livraison (pour les clients en contrat de livraison directe avec le GRD) ;
- le nombre de réclamations concernant la production des services liés à la livraison (réclamations concernant les services de type offre de pression, le comptage, etc.) ;
- le nombre de réclamations concernant le raccordement individuel gaz (clients résidentiels et petits sites non résidentiels) ;
- le nombre de réclamations concernant le raccordement du marché d'affaires gaz (grands sites non résidentiels).

Huit valeurs sont suivies pour les trois GRD suivants :

- pour Régaz-Bordeaux :
  - le nombre total de réclamations ;
  - le nombre de réclamations concernant l'accueil (à la suite d'un contact téléphonique ou physique) ;
  - le nombre de réclamations concernant la qualité de la fourniture et du réseau (problèmes relatifs à la pression, la continuité de fourniture, ou aux chantiers de raccordement, de renouvellement ou de déplacement de réseau) ;
  - le nombre de réclamations concernant la gestion et la réalisation des prestations ;

<sup>16</sup> 21 jours calendaires pour Réseau GDS, 15 jours calendaires pour Gédia et 8 jours calendaires pour Vialis

- le nombre de réclamations concernant les données de comptage (interrogations sur la valeur des index de compteur relevés ou estimés) ;
  - le nombre de réclamations concernant la gestion contractuelle (toute question relative à l'application ou la facturation d'un contrat signé avec le GRD, comme le contrat d'acheminement, le contrat de raccordement,...) ;
  - le nombre de réclamations concernant la relance (pour toute nouvelle réclamation faite à la suite d'une réclamation déjà enregistrée et traitée du même fournisseur sur le même sujet) ;
  - le nombre de réclamations ne relevant pas du GRD.
- pour Réseau GDS :
    - le nombre total de réclamations ;
    - le nombre de réclamations concernant la concession et le développement ;
    - le nombre de réclamations concernant la construction des ouvrages ;
    - le nombre de réclamations concernant la conduite et l'entretien des ouvrages ;
    - le nombre de réclamations concernant l'acheminement et la livraison ;
    - le nombre de réclamations concernant la logistique ;
    - le nombre de réclamations concernant le pilotage des ouvrages ;
    - le nombre de réclamations concernant le code de bonne conduite.
  - pour GEG :
    - le nombre total de réclamations ;
    - le nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture ;
    - le nombre de réclamations concernant la facturation ;
    - le nombre de réclamations concernant les interventions ;
    - le nombre de réclamations concernant les raccordements et travaux ;
    - le nombre de réclamations concernant l'accueil et la mise en œuvre contractuelle ;
    - le nombre de réclamations concernant la relève ;
    - le nombre de réclamations relevant d'autres thèmes.

Sept valeurs sont suivies pour Gédia :

- le nombre total de réclamations ;
- le nombre de réclamations concernant l'accueil ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité des prestations ;
- le nombre de réclamations concernant les données de comptage ;
- le nombre de réclamations concernant les délais d'intervention ;
- le nombre de réclamations relevant d'autres thèmes.

Une seule valeur est suivie par Gaz de Barr.

L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30<sup>17</sup> jours calendaires* » suit le nombre de réclamations de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Gédia et Vialis), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia Eau) ou le semestre (Caléo), par rapport à l'ensemble des réclamations de clients finals clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Gédia et Vialis), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia Eau) ou le semestre (Caléo).

L'indicateur est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de réclamations de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois / trimestre / semestre}}{\text{Nombre total de réclamations de clients finals clôturées durant le mois / trimestre / semestre}}$$

Seules les réclamations clôturées, c'est-à-dire celles pour lesquelles une réponse « consistante » a été transmise par le GRD au client final, sont considérées. Parmi celles-ci, toutes les réclamations transmises oralement (GrDF uniquement), par écrit (courrier, mail, voire portail fournisseur pour Régaz-Bordeaux uniquement ou fax pour Réseau GDS, Caléo et GEG), dont la réponse doit être faite par le GRD au client final, sont comptabilisées par cet indicateur.

100 % des réclamations mensuelles de clients finals doivent être traitées dans les 30 jours calendaires par le GRD. L'opérateur encourt une pénalité de 25 € par réclamation non traitées dans le délai imparti.

Cette incitation financière est appliquée aux opérateurs via un versement à leur CRCP.

L'indicateur « *Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif* » comptabilise le montant des indemnisations issues des réclamations de clients finals non traitées dans les 30<sup>18</sup> jours calendaires et versées au CRCP durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis et Gédia), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia Eau) ou le semestre (Caléo).

## Résultats de GrDF

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août.-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	106	87	118	87	93	105	74	84	81	88	66	87
	Livraison	1	2	0	2	3	1	1	3	0	0	0	1
	Production des services liés à la livraison	3	3	3	2	2	3	3	3	5	2	6	4
	Raccordement individuel gaz	97	76	109	68	79	91	57	68	59	74	51	72
	Raccordement du marché d'affaires gaz	5	6	6	15	9	10	13	10	17	12	9	10

<sup>17</sup> 21 jours calendaires pour Réseau GDS, 15 jours calendaires pour Gédia et 8 jours calendaires pour Vialis

<sup>18</sup> 21 jours calendaires pour Réseau GDS, 15 jours calendaires pour Gédia et 8 jours calendaires pour Vialis



Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	96,2 %	95,4 %	87,3 %	97,7 %	90,3 %	94,3 %	91,9 %	94,1 %	96,3 %	88,6 %	90,9 %	86,2 %
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	100	100	375	50	225	150	150	125	75	250	150	300

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Nombre de réclamations de clients finals par nature	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>64</b>
	Livraison	0	1	1	2	2	0
	Production des services liés à la livraison	7	1	2	4	7	3
	Raccordement individuel gaz	74	35	41	76	80	48
	Raccordement du marché d'affaires gaz	19	8	11	18	13	13
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	93,0 %	97,7 %	89,1 %	94,0 %	91,2 %	95,3 %
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	Le suivi de cet indicateur a cessé le 01/07/12					

### Résultats de Régaz-Bordeaux

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Nombre de réclamations de clients finals par nature	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>7</b>
	Accueil	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Qualité de fourniture et réseau	10	2	7	1	4	1	6	14	0	3	4	5

	Gestion et réalisation des prestations	5	3	0	1	0	1	1	2	2	4	7	1
	Données de comptage	2	1	4	3	0	2	4	1	0	3	5	1
	Relance	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
	Réclamation ne relevant pas du GRD	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	Gestion contractuelle	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	76,0 %	71,0 %	100,0 %	88,0 %	100,0 %	83,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	45,0 %	74,0 %	71,0 %
Montant des indemnités liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	100	50	-	25	-	25	-	-	-	150	125	50

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Nombre de réclamations de clients finals par nature	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>11</b>
	Accueil	0	0	0	1	0	0
	Qualité de fourniture et réseau	7	1	6	5	11	6
	Gestion et réalisation des prestations	0	2	3	4	1	3
	Données de comptage	5	3	2	2	1	2
	Relance	1	0	1	0	0	0
	Réclamation ne relevant pas du GRD	1	0	0	1	0	0
	Gestion contractuelle	0	0	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	93,0 %	67,0 %	67,0 %	85,0 %	92,0 %	100,0 %
Montant des indemnités liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	25	50	100	50	25	-

## Résultats de Réseau GDS

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Nombre de réclamations de clients finals par nature	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	Concession / développement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Construction des ouvrages	0	0	1	0	0	0	1	3	0	0	1	0
	Conduite et entretien des ouvrages	2	0	1	2	1	3	3	2	0	2	0	0
	Acheminement / Livraison	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	Logistique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pilotage des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Code de bonne conduite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 21 jours calendaires	/	100 %	-	100 %	100 %	100 %	100 %	50 %	67 %	-	100 %	50 %	100 %
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	-	-	-	-	-	-	50	25	-	-	25	-

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Nombre de réclamations de clients finals par nature	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
	Concession / développement	0	0	0	0	0	0
	Construction des ouvrages	0	2	0	1	0	0
	Conduite et entretien des ouvrages	1	0	1	0	0	0
	Acheminement / Livraison	1	0	0	0	1	0
	Logistique	0	0	0	0	0	0

	Pilotage des ouvrages	0	0	0	0	0	0
	Code de bonne conduite	0	0	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 21 jours calendaires	/	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	-	--	-	-	-	-

### Résultats de GEG

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	0	4	4	2
	Qualité de fourniture	0	0	0	1
	Facturation	0	3	0	0
	Interventions	0	0	4	0
	Raccordement et travaux	0	0	0	0
	Accueil et mise en œuvre du contrat	0	0	0	0
	Relève	0	0	0	1
	Autres	0	1	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	-	75 %	50 %	100 %
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	-	25	50	-

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	3	3
	Qualité de fourniture	1	0
	Facturation	0	2
	Interventions	2	0
	Raccordement et travaux	0	1
	Accueil et mise en œuvre du contrat	0	0
	Relève	0	0
	Autres	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	66 %	100 %
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	25	-

### **Résultats de Vialis**

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

Aucune réclamation de client final n'a été reçue par cet opérateur sur la période de suivi.

### **Résultats de Gédia**

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

Seulement 2 réclamations de clients finals ont été reçues par l'opérateur sur la période de suivi (en septembre 2011 et en juin 2012). Ces 2 réclamations ont été traitées dans les délais impartis et n'ont donc donné lieu à aucune pénalité.

## Résultats de Caléo

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

Indicateur	Segmentation	2 <sup>nd</sup> semestre 2011	1 <sup>er</sup> semestre 2012
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	1	9
	Livraison	1	0
	Production des services liés à la livraison	0	7
	Raccordement individuel gaz	0	2
	Raccordement du marché d'affaires gaz	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	100 %	100 %
Montant des indemnités liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	-	-

Indicateur	Segmentation	2 <sup>nd</sup> semestre 2012
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	3
	Livraison	0
	Production des services liés à la livraison	3
	Raccordement individuel gaz	0
	Raccordement du marché d'affaires gaz	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	100 %
Montant des indemnités liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	-

## Résultats de Gaz de Barr

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

Aucune réclamation n'a été reçue par cet opérateur sur la période de suivi.

## Résultats de Veolia Eau

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

Seulement 3 réclamations de clients finals ont été reçues par l'opérateur sur la période de suivi (au T4 2011, au T1 2012 et au T4 2012). Ces 3 réclamations ont été traitées dans les délais impartis et n'ont donc donné lieu à aucune pénalité.

### 6.2.1.2.2 Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals

#### Description

L'indicateur « *Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals* » suit le nombre d'appels pris par le personnel du centre d'appel d'un GRD, par rapport à l'ensemble des appels reçus sur la même période.

Deux valeurs sont suivies pour GrDF, Régaz-Bordeaux, GEG, Vialis et Veolia Eau, tous types de consommateurs confondus :

- le taux d'accessibilité mensuel (GrDF, Régaz-Bordeaux, Vialis et Veolia Eau) ou trimestriel (GEG) du centre d'appel pour les numéros « Sécurité Dépannage »<sup>19</sup> (numéros à utiliser par les clients finals en cas d'odeur de gaz ou de manque de gaz) ;
- le taux d'accessibilité mensuel (GrDF, Régaz-Bordeaux, Vialis et Veolia Eau) ou trimestriel (GEG) du centre d'appel pour les numéros « Accueil »<sup>20</sup> (numéros à utiliser pour tout renseignement sur le gaz naturel, le raccordement au réseau de gaz naturel, les réclamations,...).

Une seule valeur est suivie par Gédia : le taux d'accessibilité mensuel du centre d'appel pour le numéro « Accueil ».

Cet indicateur est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'appel pris par le centre d'appel sur la période}}{\text{Nombre d'appels reçus par le centre d'appel sur la période}}$$

Tous les appels qui sont reçus et pris durant les plages d'ouverture du centre d'appel, quel que soit l'interlocuteur à l'origine de l'appel, sont comptabilisés par cet indicateur. A noter que GEG le suit sur une base 24h/24 et non uniquement sur les heures d'ouverture.

## Résultats de GrDF

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

<sup>19</sup> « Dépannage Gaz » pour Veolia Eau

<sup>20</sup> GrDF : numéros « AGNRC » (Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseil)

Régaz : numéro « Accueil Raccordement – Interventions techniques »

GEG : numéro « Accueil Raccordement » (mixte)

Vialis : numéro « Accueil (toutes activités) »

Veolia Eau : numéro « Service Client Facturation Gaz »

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	95,8 %	95,5 %	95,7 %	95,6 %	96,4 %	97,7 %	99,1 %	93,3 %	97,7 %	97,1 %	96,5 %	96,1 %
	N° AGNRC	94,0 %	94,7 %	93,6 %	93,4 %	93,3 %	94,3 %	93,7 %	94,2 %	93,1 %	93,9 %	96,5 %	96,1 %

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	95,0 %	98,0 %	93,3 %	94,5 %	97,3 %	97,4 %
	N° AGNRC	94,1 %	95,6 %	94,1 %	93,7 %	94,3 %	93,7 %

### Résultats de Régaz-Bordeaux

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	99,3 %	99,1 %	96,7 %	90,8 %	88,8 %	95,4 %	93,9 %	91,8 %	94,4 %	93,1 %	94,3 %	92,5 %
	N° Accueil raccordement – Interventions techniques	92,8 %	90,3 %	84,4 %	85,3 %	79,7 %	80,2 %	86,9 %	88,5 %	91,0 %	90,8 %	94,1 %	94,2 %

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	95,6 %	96,2 %	97,9 %	96,0 %	96,1 %	86,9 %
	N° Accueil raccordement – Interventions techniques	95,5 %	93,6 %	90,3 %	90,5 %	92,6 %	94,8 %

### Résultats de GEG

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

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les	N° Sécurité Dépannage	96,5 %	94,7 %	93,2 %	91,0 %



consommateurs finals	N° Accueil Raccordement (mixte)	66,7 %	69,1 %	70,9 %	83,2 %
----------------------	---------------------------------	--------	--------	--------	--------

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	89,2 %	91,0 %
	N° Accueil Raccordement (mixte)	76,9 %	75,9 %

### Résultats de Vialis

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
		Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage (gaz)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
	N° Accueil (toutes activités)	78,2 %	86,9 %	79,7 %	77,0 %	79,9 %	83,9 %	82,7 %	82,2 %	80,1 %	78,3 %	77,5 %	77,0 %

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
		Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage (gaz)	ND	ND	ND	ND
	N° Accueil (toutes activités)	77,0 %	75,0 %	66,4 %	77,8 %	85,8 %	80,6 %

## Résultats de Gédia

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Accueil Accès Client (mixte)	84,0 %	78,4 %	75,7 %	89,7 %	80,7 %	78,9 %	78,6 %	85,3 %	86,5 %	81,5 %	89,2 %	90,4 %

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Accueil Accès Client (mixte)	91,4 %	88,0 %	90,0 %	93,2 %	92,4 %	89,9 %

## Résultats de Veolia Eau

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

N.B : Les données relatives à l'année 2012 ont été communiquées par Veolia Eau à une maille trimestrielle.

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Dépannage gaz	99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %	100,0 %	100,0 %
	N° Service Client Facturation Gaz	79,3 %	78,2 %	86,8 %	87,2 %	92,9 %	90,8 %	98,0 %	98,1 %

Indicateur	Segmentation	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Dépannage gaz	100,0 %	100,0 %
	N° Service Client Facturation Gaz	96,3 %	96,5 %

## 6.2.2 Qualité de service vis-à-vis des fournisseurs et des expéditeurs : relation entre les GRD et les fournisseurs

### 6.2.2.1 Taux de disponibilité du portail fournisseurs

L'indicateur « Taux de disponibilité du portail fournisseurs » suit le nombre d'heures de disponibilité du portail fournisseurs de GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG et Vialis durant la semaine, par rapport au nombre total d'heures d'ouverture prévues durant la semaine. Une seule valeur est suivie, calculée chaque semaine par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail fournisseurs durant la semaine}}{\text{Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail fournisseurs durant la semaine}}$$

Cet indicateur ne suit que la disponibilité du portail fournisseurs : la disponibilité des Webservices n'est pas prise en compte. Est considérée comme cause d'indisponibilité : tout fait, programmé ou imprévu, empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs.

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
  - de 98 % de disponibilité par semaine pour GrDF (puis 99 % par semaine à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012) et Régaz-Bordeaux : 10 000 € de pénalités sont infligés à GrDF et 1 000 € à Régaz-Bordeaux par semaine strictement en dessous de l'objectif de base ;
  - de 96 % de disponibilité par semaine pour Réseau GDS, GEG et Vialis : 200 € de pénalités sont infligés à GEG par semaine en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible :
  - de 99 % de disponibilité par année calendaire pour GrDF (puis 99,5 % par année calendaire à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012), Réseau GDS, GEG et Vialis : 100 000 € de bonus sont versés à GrDF (puis 50 000 € à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012) et 2 000 € à GEG par année au-dessus de l'objectif cible ;
  - de 99,5 % de disponibilité pour Régaz-Bordeaux : 5 000 € de bonus sont versés à Régaz-Bordeaux par semestre au-dessus de l'objectif cible.

Cette incitation financière est appliquée aux opérateurs via un versement à leur CRCP.

### Résultats de GrDF

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

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA	juil.-11				août-11				sept.-11				oct.-11				nov.-11				déc.-11					
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
98,4 %	100,0 %	99,7 %	99,3 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	97,5 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA	janv.-12				févr.-12				mars-12				avr.-12				mai-12				juin-12				
	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
	100,0 %				100,0 %				100,0 %				100,0 %				100,0 %				100,0 %				100,0 %
		98,7 %																							
			100,0 %																						
				100,0 %																					

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA	juil.-12				août-12				sept.-12				oct.-12				nov.-12				déc.-12				
	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
	100,0 %				100,0 %				100,0 %				100,0 %				100,0 %				100,0 %				100,0 %
		100,0 %																							
			100,0 %																						
				98,9 %					82,0 %																

## Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés chaque semaine. Ils sont transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-11				août-11				sept.-11				oct.-11				nov.-11				déc.-11				
	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
	100,0 %				100,0 %				100,0 %				100,0 %				100,0 %				100,0 %				100,0 %
		100,0 %																							
			99,9 %																						
				100,0 %																					

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	janv.-12				févr.-12				mars-12				avr.-12				mai-12				juin-12				
	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
	100 %				100 %				100 %				100 %				100 %				100 %				100 %
		100 %																							
			100 %																						
				100 %																					

Les données relatives au premier semestre 2012 ont été communiquées arrondies à l'unité.

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-12				août-12				sept.-12				oct.-12				nov.-12				déc.-12					
	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 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	92 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	88 %	100 %	100 %	100 %	100 %	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Les données relatives au second semestre 2012 ont été communiquées arrondies à l'unité.

## Résultats de Réseau GDS

Les résultats de cet indicateur sont calculés chaque semaine. Ils sont transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Réseau GDS chaque mois.

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-11				août-11				sept.-11				oct.-11				nov.-11				déc.-11					
	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
	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	99,6 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	94,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	janv.-12				févr.-12				mars-12				avr.-12				mai-12				juin-12					
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,8 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-12				août-12				sept.-12				oct.-12				nov.-12				déc.-12					
	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
	100,0 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %

## Résultats de GEG

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

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-11				août-11				sept.-11				oct.-11				nov.-11				déc.-11					
	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
	95,0 %	99,7 %	100,0 %	87,0 %	100,0 %	99,6 %	100,0 %	99,5 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,2 %	97,5 %	99,7 %	99,7 %	100,0 %	99,2 %	99,7 %	100,0 %	97,7 %	100,0 %	100,0 %	98,0 %	100,0 %	100,0 %

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	janv.-12				févr.-12				mars-12				avr.-12				mai-12				juin-12					
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	100,0 %	99,7 %	97,8 %	100,0 %	100,0 %	98,5 %	100,0 %	95,0 %	100,0 %	99,0 %	95,0 %	99,7 %	100,0 %	95,7 %	99,3 %	100,0 %	100,0 %	99,7 %	84,0 %	99,3 %	99,5 %	98,7 %	100,0 %	93,0 %	100,0 %	100,0 %

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-12				août-12				sept.-12				oct.-12				nov.-12				déc.-12					
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	99,7 %	100,0 %	99,8 %	95,4 %	82,0 %	99,5 %	100,0 %	99,0 %	99,7 %	99,3 %	98,0 %	97,7 %	96,0 %	100,0 %	100,0 %	90,0 %	99,8 %	100,0 %	100,0 %	96,5 %	83,0 %	99,8 %	100,0 %	97,5 %	97,8 %	100,0 %

## Résultats de Vialis

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-11				août-11				sept.-11				oct.-11				nov.-11				déc.-11					
	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 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Les données relatives au second semestre 2011 ont été communiquées arrondies à l'unité.

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	janv.-12				févr.-12				mars-12				avr.-12				mai-12				juin-12					
	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
	NC	NC	NC	NC	NC	65 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Les données relatives au premier semestre 2012 ont été communiquées arrondies à l'unité.

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-12				août-12				sept.-12				oct.-12				nov.-12				déc.-12					
	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 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Les données relatives au second semestre 2012 ont été communiquées arrondies à l'unité.

### 6.2.2.2 Délai de publication des relèves J/J-J/M et M/M aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT

#### Description

L'indicateur « Délai de publication des relèves J/J-J/M et M/M aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT » suit le délai en jours ouvrés, à partir du 1<sup>er</sup> du mois suivant, de mise à disposition des valeurs définitives de relève J/J-J/M et M/M du mois aux fournisseurs et de transmission au GRT des allocations mensuelles du mois. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus.

Toutes les valeurs effectivement relevées et les valeurs de repli et de remplacement sont prises en compte (elles sont prises en compte dans le calcul des allocations mensuelles et retenues pour la facturation).

#### Résultats de Régaz-Bordeaux

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

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Délai de publication des relèves J/J-J/M et M/M aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT	12	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai de publication des relèves J/J-J/M et M/M aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT	6	6	4	7	6	6

### 6.2.2.3 Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M, taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M et taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M

#### Description

L'indicateur « Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M » suit le rapport entre, d'une part, la somme entre le 8<sup>ème</sup> jour ouvré du mois et le 7<sup>ème</sup> jour ouvré du mois suivant du nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés et dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période et, d'autre part, la somme du nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés et dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$$\sum_{\text{du\_mois\_}M}^{7^{\text{ème}} \text{ jour\_ouvré du\_mois\_}M+1}$$

Nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période

---


$$\sum_{\text{du\_mois\_}M}^{7^{\text{ème}} \text{ jour\_ouvré du\_mois\_}M+1}$$

Nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 99 % par mois jusqu'au 30 juin 2012, puis 99,6 % par mois à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012 : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par point en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 99,8 % par mois jusqu'au 30 juin 2012, puis 99,9 % par année calendaire à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012 : 20 000 € de bonus sont donnés à GrDF par mois jusqu'au 30 juin 2012, puis 100 000 € par année calendaire à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012, si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible.

L'indicateur « Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M » suit le rapport entre, d'une part, la somme entre le 8<sup>ème</sup> jour ouvré du mois et le 7<sup>ème</sup> jour ouvré du mois suivant du nombre de PCE M/M relevés et dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période et, d'autre part, la somme du nombre de PCE M/M relevés et dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-dessous :



$$\frac{\sum_{\text{du\_mois\_M}}^{\text{7}^{\text{ème}} \text{ jour\_ouvré du\_mois\_M+1}}}{\sum_{\text{du\_mois\_M}}^{\text{8}^{\text{ème}} \text{ jour\_ouvré du\_mois\_M}}}$$

Nombre de PCE M/M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période

---


$$\frac{\sum_{\text{du\_mois\_M}}^{\text{7}^{\text{ème}} \text{ jour\_ouvré du\_mois\_M+1}}}{\sum_{\text{du\_mois\_M}}^{\text{8}^{\text{ème}} \text{ jour\_ouvré du\_mois\_M}}}$$

Nombre de PCE M/M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 99 % par mois jusqu'au 30 juin 2012, puis 99,6 % par mois à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012 : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par point en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 99,9 % par mois jusqu'au 30 juin 2012, puis par année calendaire à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012 : 20 000 € de bonus sont donnés à GrDF par mois jusqu'au 30 juin 2012, puis 100 000 € par année calendaire à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012, si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible.

L'indicateur « *Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M* » suit le rapport entre, d'une part, la somme sur le mois du nombre de PCE 6M/6M relevés et dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période et, d'autre part, la somme du nombre de PCE 6M/6M relevés et dont la relève a été reçue par OMEGA. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\sum_{\text{du\_mois\_M}}^{\text{dernier\_jour du\_mois\_M}}}{\sum_{\text{du\_mois\_M}}^{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du\_mois\_M}}}$$

Nombre de PCE 6M/6M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période

---


$$\frac{\sum_{\text{du\_mois\_M}}^{\text{dernier\_jour du\_mois\_M}}}{\sum_{\text{du\_mois\_M}}^{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du\_mois\_M}}}$$

Nombre de PCE 6M/6M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 99,6 % par mois : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par point en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 99,9 % par mois jusqu'au 30 juin 2012, puis par année calendaire à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012 : 20 000 € de bonus sont donnés à GrDF par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible.

Tous les PCE J/J-J/M existants, tous les PCE M/M existants (pas uniquement les PCE M/M télé-relevés) et tous les PCE 6M/6M existants sont comptabilisés par ces trois indicateurs. Sont considérés

comme relevés : tous les relevés cycliques et de mise hors service (les relevés de souscription ne sont pas pris en compte).

## Résultats de GrDF

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

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M	99,9 %	99,8 %	99,9 %	99,9 %	99,8 %	99,0 %	99,8 %	99,8 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M	99,9 %	99,9 %	99,8 %	99,8 %	99,9 %	99,9 %

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M	99,9 %	99,7 %	99,9 %	99,8 %	99,8 %	99,7 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,8 %	99,8 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M	99,8 %	99,8 %	99,9 %	99,8 %	99,9 %	99,9 %

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M	100,0 %	99,0 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M	98,2 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

### 6.2.2.4 Taux d'écart de périmètre contractuel

#### Description

L'indicateur « Taux d'écart de périmètre contractuel » suit le rapport entre, d'une part, le nombre de PCE en écart des fournisseurs alternatifs le dernier jour ouvré du mois et, d'autre part, le nombre de PCE effectivement rattachés aux portefeuilles des fournisseurs alternatifs dans OMEGA le dernier jour ouvré du mois. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs alternatifs confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$$\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour}}^{\text{dernier\_jour}} \text{ du\_mois\_M}$$

Nombre de PCE en écart des fournisseurs alternatifs le dernier jour ouvré du mois

$$\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour}}^{\text{dernier\_jour}} \text{ du\_mois\_M}$$

Nombre de PCE effectivement rattachés aux portefeuilles des fournisseurs alternatifs dans OMEGA le dernier jour ouvré du mois

Cet indicateur est incité financièrement.

Trois objectifs lui sont assignés pour la période allant jusqu'au 30 juin 2012 :

- un objectif minimum de 1 % par mois : 40 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par point en dessous de l'objectif minimum ;
- un objectif de base de 0,5 % par mois : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par point compris entre l'objectif minimum et l'objectif de base ;
- un objectif cible de 0,1 % par mois : 100 000 € de bonus sont donnés à GrDF par mois si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible.

Ces objectifs ont évolué à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012 :

- un objectif de base de 0,20 % par mois : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par mois strictement au-dessus de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 0,10 % par année calendaire : 100 000 € de bonus sont donnés à GrDF par année calendaire si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible.

## Résultats de GrDF

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

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux d'écart de périmètre contractuel	0,07 %	0,07 %	0,07 %	0,07 %	0,06 %	0,05 %	0,04 %	0,03 %	0,04 %	0,05 %	0,05 %	0,05 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux d'écart de périmètre contractuel	0,05 %	0,05 %	0,05 %	0,05 %	0,05 %	0,05 %

### 6.2.2.5 Taux de traitement des rejets du mois le mois suivant

#### Description

L'indicateur « Taux de traitement des rejets du mois le mois suivant » suit le rapport entre, d'une part, le nombre de rejets corrigés durant le mois et, d'autre part, le nombre de rejets générés le mois précédent. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\sum_{1^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M} \text{ Nombre de rejets corrigés durant le mois}}{\sum_{1^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M} \text{ Nombre de rejets générés le mois précédent}}$$

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 98,5 % par mois jusqu'au 30 juin 2012, puis 99 % par mois à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012 : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF par point en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 99,5 % par mois : 20 000 € de bonus sont donnés à GrDF par point au-dessus de l'objectif cible jusqu'au 30 juin 2012, puis 20 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012.

#### Résultats de GrDF

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

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux de traitement des rejets du mois le mois suivant	99,6 %	99,7 %	99,6 %	99,6 %	99,6 %	99,6 %	99,6 %	99,6 %	99,5 %	99,6 %	99,7 %	99,7 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux de traitement des rejets du mois le mois suivant	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,8 %	99,6 %	99,8 %

### **6.2.2.6 Nombre de réclamations de fournisseurs par nature, taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15<sup>21</sup> jours calendaires et montant des indemnisations liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif**

#### **Description**

L'indicateur « *Nombre de réclamations de fournisseurs par nature* » suit le nombre de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Gédia et Veolia Eau), le trimestre (GEG, Vialis et Gaz de Barr) ou le semestre (Caléo).

Six valeurs sont suivies pour GrDF, Vialis, Caléo et Veolia Eau :

- le nombre total de réclamations ;
- le nombre de réclamations concernant l'accueil ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture et le réseau (réclamations concernant les interruptions de fourniture, les informations client sur incidents, les demandes d'indemnisation, la qualité de l'accueil et de l'intervention « dépannage », les nuisances dues aux travaux, la sécurité des ouvrages) ;
- le nombre de réclamations concernant la gestion et la réalisation des prestations ;
- le nombre de réclamations concernant les données de comptage (réclamations concernant les contestations de consommation sur index réel, les contestations de consommation sur index estimé, les contestations de consommation sur index rectifié, la qualité de l'intervention, les services liés au relevé, le fonctionnement du comptage, le non-respect des délais standards) ;
- le nombre de réclamations concernant la relance (réclamations pour relances successives de GrDF lorsqu'il n'y a pas eu de réponse de sa part ou de réponse « satisfaisante »).

Huit valeurs sont suivies :

- pour Régaz-Bordeaux :
  - le nombre total de réclamations ;
  - le nombre de réclamations concernant l'accueil (à la suite d'un contact téléphonique ou physique) ;
  - le nombre de réclamations concernant la qualité de la fourniture et du réseau (problème relatif à la pression, la continuité de fourniture, ou aux chantiers de raccordement, de renouvellement ou de déplacement de réseau) ;
  - le nombre de réclamations concernant la gestion et la réalisation des prestations ;
  - le nombre de réclamations concernant les données de comptage (interrogations sur la valeur des index de compteur relevés ou estimés) ;
  - le nombre de réclamations concernant la gestion contractuelle (toute question relative à l'application ou la facturation d'un contrat signé avec le GRD, comme le contrat d'acheminement, le contrat de raccordement,...) ;
  - le nombre de réclamations concernant la relance (pour toute nouvelle réclamation faite à la suite d'une réclamation déjà enregistrée et traitée du même fournisseur sur le même sujet) ;
  - le nombre de réclamations ne relevant pas du GRD.
- pour Réseau GDS :
  - le nombre total de réclamations ;

<sup>21</sup> 8 jours calendaires pour Vialis

- le nombre de réclamations concernant la concession et le développement ;
  - le nombre de réclamations concernant la construction des ouvrages ;
  - le nombre de réclamations concernant la conduite et l'entretien des ouvrages ;
  - le nombre de réclamations concernant l'acheminement et la livraison ;
  - le nombre de réclamations concernant la logistique ;
  - le nombre de réclamations concernant le pilotage des ouvrages ;
  - le nombre de réclamations concernant le code de bonne conduite.
- pour GEG :
    - le nombre total de réclamations ;
    - le nombre de réclamations concernant la qualité de fourniture ;
    - le nombre de réclamations concernant la facturation ;
    - le nombre de réclamations concernant les interventions ;
    - le nombre de réclamations concernant les raccordements et travaux ;
    - le nombre de réclamations concernant l'accueil et la mise en œuvre contractuelle ;
    - le nombre de réclamations concernant la relève ;
    - le nombre de réclamations pour les autres thèmes.

Sept valeurs sont suivies pour Gédia :

- le nombre total de réclamations ;
- le nombre de réclamations concernant l'accueil ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité de la fourniture ;
- le nombre de réclamations concernant la qualité des prestations ;
- le nombre de réclamations concernant les données de comptage ;
- le nombre de réclamations concernant les délais d'intervention ;
- le nombre de réclamations pour les autres thèmes.

Une seule valeur est suivie par Gaz de Barr.

L'indicateur « *Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15<sup>22</sup> jours calendaires* » suit le nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis et Gédia), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia Eau) ou le semestre (Caléo), par rapport à l'ensemble des réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis et Gédia), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia Eau) ou le semestre (Caléo). Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

<sup>22</sup> 8 jours calendaires pour Vialis

Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 15 jours  
calendaires durant le mois / trimestre / semestre

---

Nombre total de réclamations de fournisseurs finals clôturées durant  
le mois / trimestre / semestre

Seules les réclamations clôturées, c'est-à-dire celles pour lesquelles une réponse « consistante » a été transmise par le GRD au fournisseur, sont considérées. Parmi celles-ci, toutes les réclamations, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus, déposées via le portail fournisseurs (GrDF, Régaz-Bordeaux, GEG et Caléo), par courrier ou mail (Réseau GDS, Vialis, Gédia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau), voire fax (Réseau GDS et Caléo), dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur, sont comptabilisées par cet indicateur.

Cet indicateur est incité financièrement :

- pour l'ensemble des GRD disposant d'un tarif spécifique, à l'exception de GrDF :
  - 100 % des réclamations de fournisseurs déposées sur le portail fournisseurs ou écrites (courrier, mail, fax) non traitées dans les délais et signalées par les fournisseurs sont indemnisées ;
  - 25 € de pénalité par réclamation de fournisseurs non traitée dans les délais et signalée par les fournisseurs sont infligés au GRD.
- pour GrDF :
  - 95 % des réclamations de fournisseurs déposées sur le portail OMEGA doivent être traitées dans les 15 jours calendaires ;
  - 1000 € de pénalité par point en dessous de l'objectif.

Cette incitation financière est appliquée aux opérateurs via un versement à leur CRCP.

L'indicateur « *Montant des indemnisations liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif* » comptabilise le montant des indemnisations issues des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis, Gédia et Veolia Eau), le trimestre (GEG et Gaz de Barr) ou le semestre (Caléo).

## Résultats de GrDF

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Total	4 520	5 267	5 073	4 556	4 607	4 515	4 363	3 762	4 683	3 576	4 556	4 074
	Accueil	516	755	570	390	406	366	378	270	346	295	517	447
	Qualité de fourniture et réseau	2 061	2 002	2 159	2 123	2 113	2 248	2 259	1 955	2 250	1 793	1 904	1 859
	Gestion et réalisation des prestations	1 800	2 357	2 165	1 883	1 879	1 695	1 497	1 348	1 756	1 252	1 904	1 544
	Données de comptage	106	105	122	105	140	146	161	144	254	179	170	174

	Relance	37	48	57	55	69	60	68	45	77	57	61	50
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires	/	92,1 %	92,0 %	90,7 %	90,9 %	88,9 %	91,1 %	89,6 %	84,4 %	71,0 %	71,0 %	77,6 %	93,1 %
Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif (€)	/	2 900	3 000	4 300	4 100	6 100	3 900	5 400	10 600	24 000	24 000	17 400	1 900

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	<b>Total</b>	<b>3 644</b>	<b>3 432</b>	<b>3 613</b>	<b>4 021</b>	<b>3 622</b>	<b>3 486</b>
	Accueil	317	294	406	322	287	340
	Qualité de fourniture et réseau	1 741	1 608	1 488	1 830	1 564	1 338
	Gestion et réalisation des prestations	1 402	1 398	1 579	1 652	1 588	1 637
	Données de comptage	147	96	102	181	151	132
	Relance	37	36	38	36	32	39
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires	/	97,0 %	98,2 %	98,5 %	97,5 %	97,4 %	98,2 %
Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif (€)	/	L'indicateur n'est plus suivi depuis le 1er juillet 2012, conformément au tarif ATRD4 de l'opérateur.					

### **Résultats de Régaz-Bordeaux**

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



Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Total	2	0	4	1	0	3	1	4	0	1	5	2
	Accueil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Qualité de fourniture et réseau	0	0	3	1	0	1	0	1	0	1	1	0
	Gestion et réalisation des prestations	0	0	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0
	Données de comptage	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3	1
	Relance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Réclamation ne relevant pas du GRD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Gestion contractuelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Autres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires	/	100 %	-	100 %	100 %	-	67 %	100 %	100 %	-	0 %	40 %	50 %
Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif (€)	/	-	-	-	-	-	25	-	-	-	25	75	25

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Total	3	8	1	0	5	3
	Accueil	0	0	0	0	0	0
	Qualité de fourniture et réseau	0	2	0	0	3	2
	Gestion et réalisation des prestations	0	4	1	0	0	0
	Données de comptage	3	1	0	0	2	1
	Relance	0	1	0	0	0	0
	Réclamation ne relevant pas du GRD	0	0	0	0	0	0
	Gestion contractuelle	0	0	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires	/	100 %	50 %	0 %	-	80 %	100 %
Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif (€)	/	-	100	25	-	25	-

### **Résultats de Réseau GDS**

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

Une seule réclamation de fournisseur a été reçue par Réseau GDS sur la période d'analyse (en octobre 2011). Cette réclamation a été traitée dans les délais impartis et n'a donc généré aucune pénalité pour l'opérateur.

### **Résultats de GEG**

Seules deux réclamations de fournisseurs ont été reçues par GEG sur la période d'analyse (au 4<sup>ème</sup> trimestre 2011). Ces réclamations ont été traitées dans les délais impartis et n'ont donc généré aucune pénalité pour l'opérateur

### **Résultats des autres ELD**

Vialis, Gédia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau n'ont comptabilisé aucune réclamation de fournisseurs sur la période de suivi.

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

### 6.2.2.7 Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 3 mois

#### Description

Cet indicateur, qui n'est suivi que par GrDF, suit le rapport, pour un mois donné, entre le nombre de réclamations de fournisseurs clôturées en plus de 3 mois et le nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées en plus de 3 mois durant le mois}}{\text{Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois}}$$

Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois

Toutes les réclamations déposées via le portail fournisseurs OMEGA, dont la réponse doit être apportée par GrDF au fournisseur, sont comptabilisées par cet indicateur, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus. Seules les réclamations clôturées, c'est-à-dire celles pour lesquelles une réponse « consistante » a été transmise par GrDF au fournisseur, sont considérées.

#### Résultats de GrDF

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

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 3 mois	0,20 %	0,20 %	0,20 %	0,40 %	0,80 %	0,30 %	0,30 %	0,50 %	0,10 %	0,00 %	0,10 %	0,00 %

Cet indicateur a évolué au 1<sup>er</sup> juillet 2012 pour devenir le « Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois ». Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées en plus de 2 mois durant le mois}}{\text{Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois}}$$

Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois

Le périmètre de ce nouvel indicateur est inchangé par rapport au précédent.

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 3 mois	0,22 %	0,15 %	0,00 %	0,02 %	0,00 %	0,00 %

### 6.2.2.8 Délai moyen de traitement des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours<sup>23</sup> calendaires

#### Description

L'indicateur « Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires » suit le nombre de jours moyen nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires durant le mois (Régaz-Bordeaux Bordeaux, Réseau GDS, Vialis, Gédia), le trimestre (GEG) ou le semestre (Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau).

Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois / trimestre / semestre}}{\text{Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois / trimestre / semestre}}$$

#### Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires (en jours)	-	-	-	-	-	18	-	-	-	59	48	36

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires (en jours)	-	21	98	-	44	-

#### Résultats des autres ELD

Réseau GDS, GEG, Vialis, Gédia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau n'ont comptabilisé aucune réclamation de fournisseurs non traité dans les délais sur la période de suivi.

### 6.2.2.9 Taux de relèves 6M/6M (4M/4M pour Régaz-Bordeaux) sur index réel

#### Description

L'indicateur « Taux de relevé semestriel sur index réel » suit le nombre d'index de PCE 6M/6M (GrDF Réseau GDS et Régaz-Bordeaux depuis février 2012) ou 4M/4M (Régaz-Bordeaux jusqu'en janvier 2012) réels (relevés par les agents releveurs du GRD ou auto-relevés par les consommateurs finals

<sup>23</sup> 8 jours calendaires pour Vialis

eux-mêmes et transmis au GRD) sur le mois par rapport au nombre d'index de PCE 6M/6M (GrDF, Réseau GDS et Régaz-Bordeaux depuis février 2012) ou 4M/4M (Régaz-Bordeaux jusqu'en janvier 2012) transmis aux fournisseurs par le GRD sur le mois. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'index de PCE 6M/6M ou 4M/4M réels relevés par les agents releveurs du GRD ou auto-relevés par les consommateurs finals eux-mêmes et transmis au GRD sur le mois}}{\text{Nombre d'index de PCE 6M/6M ou 4M/4M transmis aux fournisseurs par le GRD sur le mois}}$$

Cet indicateur est incité financièrement pour GrDF depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, conformément au tarif ATRD4 de l'opérateur. Deux objectifs lui sont assignés pour l'année 2012 :

- un objectif de base de 96,8 % par année calendaire : 100 000 € de pénalité sont infligés à GrDF par année calendaire si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base ;
- un objectif cible de 97,2 % par année calendaire : 100 000 € de bonus sont versés à GrDF par année calendaire si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible.

Cette incitation financière est appliquée à GrDF via un versement à son CRCP.

### Résultats de GrDF

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

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	96,4 %	96,2 %	96,5 %	97,1 %	96,9 %	97,2 %	97,0 %	97,2 %	97,3 %	97,3 %	97,2 %	97,3 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	97,3 %	97,2 %	97,2 %	97,2 %	97,2 %	97,2 %

### Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux de relevé 4M/4M (relevé quadrimestriel) puis 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	91,4 %	91,2 %	94,8 %	95,3 %	94,5 %	93,3 %	94,6 %	96,2 %	95,4 %	94,7 %	94,3 %	94,3 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux de relevé 4M/4M (relevé quadrimestriel) puis 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	96,6 %	95,0 %	96,5 %	94,6 %	95,0 %	95,3 %

### Résultats de Réseau GDS

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

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	97,0 %	95,0 %	95,0 %	96,0 %	96,0 %	95,0 %	99,0 %	97,0 %	96,0 %	95,0 %	96,0 %	94,0 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	98,0 %	96,0 %	98,0 %	95,0 %	95,0 %	93,0 %

#### 6.2.2.10 Taux de publication des relèves J/J (télérelevés journaliers)

##### Description

L'indicateur « Taux de publication des relèves J/J (télérelevés journaliers) » suit le taux de transmission aux fournisseurs des télérelèves J/J : il s'agit du rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE J/J télérelevés dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8<sup>ème</sup> jour ouvré du mois et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE J/J existants à télérelever. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } _M}^{\text{dernier jour du mois } _M}$$

Nombre de PCE J/J télérelevés dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8<sup>ème</sup> jour ouvré du mois

---


$$\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } _M}^{\text{dernier jour du mois } _M}$$

Nombre de PCE J/J existants à télérelever

Cet indicateur n'est suivi que par Réseau GDS.

## Résultats de Réseau GDS

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

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux de publication des relèves J/J (télérelevés journaliers)	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux de publication des relèves J/J (télérelevés journaliers)	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

### 6.2.2.11 Qualité des relevés journaliers (J/J-J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD

#### Description

L'indicateur « Qualité des relevés journaliers (J/J-J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD » suit le rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE J/J-J/M télérelevés dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation le mois suivant et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE J/J-J/M existants à télérelever. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M} \text{ Nombre de PCE J/J-J/M télérelevés dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation le mois suivant}}{\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M} \text{ Nombre de PCE J/J-J/M existants à télérelever}}$$

Cet indicateur n'est suivi que par Régaz-Bordeaux.

## Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Qualité des relevés journaliers (J/J-J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	95,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,6 %	100,0 %	100,0 %	98,5 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Qualité des relevés journaliers (J/J-J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,0 %	100,0 %	100,0 %

### 6.2.2.12 Qualité des relevés mensuels (M/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD

#### Description

L'indicateur « Qualité des relevés mensuels (J/J-J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD » suit le rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE M/M relevés dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation le mois suivant et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de PCE M/M existants à relever. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M}$$

Nombre de PCE M/M relevés dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation le mois suivant

---


$$\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M}$$

Nombre de PCE M/M existants à relever

Cet indicateur n'est suivi que par Régaz-Bordeaux.



## Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Qualité des relevés mensuels (M/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	99,3 %	99,5 %	99,4 %	99,2 %	99,5 %	99,1 %	98,9 %	99,0 %	98,9 %	99,5 %	99,4 %	99,1 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Qualité des relevés mensuels (M/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	99,3 %	100,0 %	98,7 %	99,4 %	99,8 %	99,1 %

### 6.2.2.13 Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)

L'indicateur « Amplitude des comptes d'écarts distribution (CED) » suit la valeur du CED de chaque mois en valeur absolue.

Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs confondus.

$$\sum_{\text{1er\_mois\_de\_l'année\_N}}^{\text{dernier\_mois\_de\_l'année\_N}} \text{Valeur absolue du CED du mois}$$

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base de 8 TWh pour l'année 2011, puis 7 TWh pour l'année 2012, cumulés sur l'année calendaire : 0,5 € de pénalité sont infligés à GrDF par MWh au-dessus de l'objectif de base ;
- un objectif cible de 7 TWh pour l'année 2011, puis 6 TWh pour l'année 2012, cumulés sur l'année calendaire : 0,5 € de bonus sont versés à GrDF par MWh en dessous de l'objectif cible.

Cette incitation financière est appliquée à GrDF via un versement à son CRCP.

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Amplitude mensuelle des CED (GWh)	542,9	599,7	398,9	232,5	483,0	455,3	841,0	2 158,1	442,0	658,6	279,7	264,0

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Amplitude mensuelle des CED (GWh)	155,8	400,2	171,4	327,6	52,3	449,0

#### 6.2.2.14 Taux d'absence des clients de PCE 6M/6M (4M/4M) au relevé 3 fois<sup>24</sup> et plus

##### Description

L'indicateur « Taux d'absence des clients de PCE 6M/6M au relevé 3 fois et plus » suit le nombre d'index de PCE 6M/6M estimés dans le mois (GrDF, Réseau GDS, Vialis et Gédia), le trimestre (Veolia Eau), le semestre (Caléo) ou dans l'année (GEG) pour cause d'absence du client 3 fois et plus (GrDF, Régaz-Bordeaux à partir de février 2012, Réseau GDS, Vialis et Caléo), 2 fois et plus (GEG et Gédia) ou 1 fois et plus (Veolia Eau) lors du relevé semestriel par rapport au nombre de PCE 6M/6M à relever dans le mois (GrDF, Réseau GDS, Vialis et Gédia), dans le trimestre (Veolia Eau), dans le semestre (Caléo) ou dans l'année (GEG). Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'index de PCE 6M/6M estimés dans le mois / trimestre / semestre / année pour cause d'absence du client 2 fois et plus / 3 fois et plus lors du relevé semestriel}}{\text{Nombre de PCE 6M/6M à relever dans le mois / trimestre / semestre / année}}$$

Tous les index estimés (ni lus, ni auto-relevés) pour cause d'absence du client sont comptabilisés par cet indicateur. Sont considérés comme relevés : tous les relevés cycliques et de mise hors service (les relevés de souscription ne sont pas pris en compte).

Jusqu'en janvier 2012, Régaz-Bordeaux relevait les compteurs des clients consommant moins de 300 MWh/an à une fréquence quadrimestrielle (4M/4M). De ce fait, pour Régaz-Bordeaux l'indicateur suivi avant février 2012 était le « taux d'absence des clients de PCE 4M/4M au relevé depuis 18 mois et plus » défini par la formule suivante :

$$\frac{\text{Nombre de PCE 4M/4M non relevés depuis 18 mois et plus au dernier jour du mois}}{\text{Nombre total de PCE 4M/4M au dernier jour du mois}}$$

Sont considérés comme relevés : tous les relevés cycliques et de mise hors service (les relevés de souscription ne sont pas pris en compte).

##### Résultats de GrDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

<sup>24</sup> 2 fois et plus pour GEG et Gédia  
1 fois et plus pour Veolia Eau

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	99,2 %	99,2 %	99,2 %	99,3 %	99,2 %	99,3 %	99,2 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %	99,3 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	99,3 %	99,3 %	99,3 %	99,4 %	99,3 %	99,3 %

### Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux d'absence des clients de PCE 4M au relevé depuis 18 mois et plus	2,51 %	2,59 %	2,63 %	2,51 %	2,41 %	2,37 %	2,26 %	2,11 %	2,73 %	3,57 %	4,00 %	2,45 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux d'absence des clients de PCE 4M au relevé depuis 18 mois et plus	1,39 %	1,24 %	1,25 %	1,07 %	1,06 %	1,14 %

### Résultats de Réseau GDS

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

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux d'absence des clients de PCE 4M au relevé depuis 18 mois et plus	1,08 %	3,54 %	1,29 %	1,87 %	0,71 %	1,83 %	0,41 %	1,37 %	1,23 %	1,23 %	1,31 %	2,23 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux d'absence des clients de PCE 4M au relevé depuis 18 mois et plus	0,28 %	1,59 %	2,54 %	3,15 %	2,43 %	2,31 %

## Résultats de GEG

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

Indicateur	2011	2012
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	NC	0,19 %

## Résultats de Vialis

Les résultats de cet indicateur, suivi depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Vialis chaque mois.

Aucune donnée relative à cet indicateur sur la période de suivi n'a été communiquée par l'opérateur.

## Résultats de Gédia

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

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	0,24 %	0,51 %	1,02 %	0,39 %	0,50 %	0,39 %	0,90 %	1,54 %	0,93 %	0,84 %	1,33 %	1,25 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	0,73 %	1,78 %	0,54 %	1,02 %	1,53 %	1,11 %

## Résultats de Caléo

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

Indicateur	2 <sup>nd</sup> semestre 2011	1 <sup>er</sup> semestre 2012	2 <sup>nd</sup> semestre 2012
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	0,01 %	0,08 %	0,08 %

## Résultats de Veolia Eau

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

Indicateur	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 1 fois et plus	0,90 %	0,90 %	5,70 %	1,90 %	5,77 %	2,16 %

### 6.2.2.15 Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index

#### Description

L'indicateur « Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index » suit le nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Gédia), le trimestre (Veolia Eau) ou le semestre (Caléo) et effectuées à bon escient (une anomalie imputable au GRD a été identifiée) par rapport au nombre de PCE (Gédia, Caléo et Veolia Eau) ou au nombre de milliers de PCE (GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) relevés ou télérelevés sur le mois (GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Gédia), le trimestre (Veolia Eau) ou le semestre (Caléo).

Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs et tous clients confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le mois / trimestre / semestre mais non facturées}}{\text{Nombre de PCE / milliers de PCE relevés ou télérelevés sur le mois / trimestre / semestre}}$$

Les index calculés ne sont pas pris en compte, à l'exception de Régaz-Bordeaux et Gédia.

#### Résultats de GrDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	6M/6M	59,0 %	48,5 %	52,8 %	46,0 %	46,2 %	50,8 %	46,6 %	55,8 %	54,5 %	49,6 %	49,4 %	44,6 %
	J/J-J/M-M/M	84,9 %	76,6 %	72,9 %	84,2 %	84,4 %	58,5 %	60,7 %	63,6 %	50,0 %	72,0 %	75,0 %	77,8 %

N.B : les chroniques de données communiquées par GrDF traduisent le rapport entre le nombre de prestations de vérification de données de comptage non facturées et le nombre total de prestations de vérification de données de comptage effectuées par les fournisseurs. Elles traduisent donc la pertinence des demandes de vérification de données de comptage effectuées par les fournisseurs auprès du GRD.

Cet indicateur a été remplacé pour GrDF à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012 par l'indicateur « Taux d'index rectifiés ». Ce nouvel indicateur, pour lequel deux valeurs sont suivies, est calculé par les formules ci-dessous :

- pour les clients 6M :

$$\frac{(\text{Nombre de relèves transmises au statut rectifié sur le mois M} - \text{Nombre de rectifications suite à MES sur le mois M})}{\text{Nombre de relèves totales transmises sur le mois M}}$$

- pour les autres clients :

(Nombre de PCE actifs dont l'index a été rectifié sur le mois M)

(Nombre total de PCE actifs sur le mois M)

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Taux d'index rectifiés	6M/6M	0,28 %	0,25 %	0,28 %	0,30 %	0,26 %	0,22 %
	J/J-J/M-M/M	0,54 %	0,55 %	0,49 %	0,50 %	0,61 %	0,47 %

### Résultats de Régaz-Bordeaux

Régaz-Bordeaux n'a pas été en mesure de suivre cet indicateur sur la période d'analyse.

### Résultats de Réseau GDS

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

Indicateur	Segmentation	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	T1/T2	0	2	1	9	0	5	0	4	2	2	2	5
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicateur	Segmentation	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	T1/T2	4	2	1	1	0	4
	T3/T4/TP	1	0	0	0	0	0

### Résultats de Gédia

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

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	0,34 %	0,13 %	0,48 %	0,39 %	1,25 %	1,02 %	0,05 %	0,00 %	0,83 %	0,13 %	0,21 %	0,15 %

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	0,02 %	0,04 %	0,08 %	0,12 %	0,05 %	0,08 %

### Résultats de Caléo

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

Indicateur	2 <sup>nd</sup> semestre 2011	1 <sup>er</sup> semestre 2012	2 <sup>nd</sup> semestre 2012
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	0,05 %	0,07 %	0,03 %

### Résultats de Veolia Eau

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

Indicateur	3 <sup>ème</sup> trimestre 2011	4 <sup>ème</sup> trimestre 2011	1 <sup>er</sup> trimestre 2012	2 <sup>ème</sup> trimestre 2012	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012	4 <sup>ème</sup> trimestre 2012
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	0,43 %	0,74 %	0,64 %	1,56 %	0,86 %	1,79 %

## 6.2.3 Qualité des échanges entre les opérateurs dans le cadre du calcul des allocations des quantités de gaz à l'interface transport / distribution

### 6.2.3.1 Données transmises par les GRD aux GRT pour le calcul des allocations

#### 6.2.3.1.1 Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD

#### Description

L'indicateur « *Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD* » suit le taux de prise en compte des relevés J/J transmis aux GRT : le rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de valeurs de consommations de consommateurs télé-relevés J/J intégrées dans les calculs d'allocations le jour suivant et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois du nombre de consommateurs télé-relevés J/J enregistrés dans le SI du GRD pour ce jour. Une seule valeur est suivie, tous fournisseurs, toutes zones d'équilibrage transport (ZET) (GrDF) ou tous PITD (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), et tous GRT confondus, calculée par la formule ci-dessous :

$$\sum_{\substack{\text{dernier\_jour} \\ \text{du\_mois\_M} \\ 1^{\text{er}} \text{ jour} \\ \text{du\_mois\_M}}}$$

Nombre de valeurs de consommations de consommateurs télé-relevés J/J intégrées dans les calculs d'allocations le jour suivant

$$\sum_{\substack{\text{dernier\_jour} \\ \text{du\_mois\_M} \\ 1^{\text{er}} \text{ jour} \\ \text{du\_mois\_M}}}$$

Nombre de consommateurs télé-relevés J/J enregistrés dans le SI du GRD pour ce jour

Seules les valeurs de consommation effectivement relevées sont comptabilisées : aucune valeur de repli ou de remplacement, utilisé par le GRD en cas de dysfonctionnement du comptage chez un consommateur, n'est prise en compte.

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
  - de 92 % de prise en compte des relèves J/J par mois pour GrDF et Régaz-Bordeaux (puis 94 % à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012 pour GrDF) : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF et 1 000 € à Régaz-Bordeaux par point de pourcentage en dessous de l'objectif de base.
  - de 90 % de prise en compte des relèves J/J par mois pour Réseau GDS : 500 € de pénalités sont infligés à l'opérateur par point de pourcentage en dessous de l'objectif de base.
- un objectif cible :
  - de 95 % de prise en compte des relèves J/J par mois pour GrDF et Réseau GDS (puis 98 % à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012 pour GrDF) : 20 000 € de bonus sont versés à GrDF et 1 000 € à Réseau GDS par point de pourcentage au-dessus de l'objectif cible ;
  - de 98,5 % de prise en compte des relèves J/J par mois pour Régaz-Bordeaux : 2 000 € de bonus sont versés à l'opérateur par point de pourcentage au-dessus de l'objectif cible.

Ces incitations financières sont appliquées au GRD via un versement à son CRCP.

## Résultats de GrDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	97,8 %	97,2 %	94,6 %	97,9 %	95,9 %	93,0 %	94,8 %	95,4 %	97,7 %	97,8 %	97,5 %	98,1 %

\* (=taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT)

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	98,2 %	94,9 %	95,0 %	98,3 %	98,4 %	98,5 %



\* (=taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT)

### Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	89,1 %	88 %	92,8 %	95,7 %	96,4 %	95,4 %	97,3 %	95,8 %	93,7 %	95 %	94,2 %	86,2 %

\* (=taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT)

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	98,7 %	96 %	99,6 %	93,6 %	99,4 %	96,1 %

\* (=taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT)

### Résultats de Réseau GDS

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

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	94,2 %	98,2 %	99,2 %	96,8 %	86,4 %	100 %	89,5 %	99,1 %	98,7 %	85,6 %	99,2 %	97,6 %

\* (=taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT)

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	92,9 %	93,3 %	96,5 %	93,2 %	99,5 %	99,2 %

\* (=taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT)

6.2.3.1.2 Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD

### Description

L'indicateur « Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD » suit le nombre de jours par mois pour lesquels le GRD a transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans le délai convenu entre le(s) GRT et le GRD. Une seule valeur est suivie, tous GRT confondus (GrDF) ou tous PITD d'un même GRT confondus (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS).

Seuls les jours pour lesquels le délai convenu est respecté pour le GRT (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou les deux GRT (GrDF)<sup>25</sup> sont comptabilisés. Les jours pour lesquels le délai convenu n'est pas respecté par le GRD à la demande d'un ou des deux GRT sont considérés comme des jours pour lesquels le délai convenu est respecté : ils sont donc comptabilisés par cet indicateur.

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
  - de 340 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour GrDF et Régaz-Bordeaux (puis 355 jours par an à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012 pour GrDF) : 20 000 € de pénalités sont infligés à GrDF et 2 000 € à Régaz-Bordeaux par jour en dessous de l'objectif de base ;
  - de 330 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour Réseau GDS : 1 000 € de pénalités sont infligés à l'opérateur par jour en dessous de l'objectif de base.
- un objectif cible :
  - de 350 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour GrDF et Réseau GDS (puis 360 jours par an à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012 pour GrDF) : 20 000 € de bonus sont versés à GrDF et 1 000 € à Réseau GDS par jour au-dessus de l'objectif cible ;
  - de 355 jours an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour Régaz-Bordeaux : 2 000 € de bonus sont versés à l'opérateur par jour au-dessus de l'objectif cible.

Ces incitations financières sont appliquées au GRD via un versement au CRCP.

### Résultats de GrDF

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le portail fournisseurs OMEGA de GrDF chaque mois.

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	28	30	28	31	30	30	30	29	30	29	31	30

\* (= nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté)

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	31	31	30	31	25	31

\* (= nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté)

### Résultats de Régaz-Bordeaux

Les résultats de cet indicateur sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Régaz-Bordeaux chaque mois.

<sup>25</sup> Une pénalité est due si au moins un des GRT est affecté par un retard.

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	31	31	29	31	30	31	30	29	31	30	31	29

\*(= nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté)

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	31	31	28	31	30	30

\*(= nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté)

### Résultats de Réseau GDS

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

Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11	janv.-12	févr.-12	mars-12	avr.-12	mai-12	juin-12
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	31	31	30	31	28	30	31	29	31	30	30	30

\*(= nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté)

Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	30	31	29	25	29	31

\*(= nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté)

### 6.2.4 Impact environnemental de l'activité des opérateurs : Emissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère et émissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé

#### Description

L'indicateur « Emissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère » suit le nombre de tonnes équivalent CO<sub>2</sub> de gaz à effet de serre émis par GrDF, Régaz-Bordeaux (depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012),

Réseau GDS et Gédia (depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012) chaque année dans l'atmosphère. Une seule valeur est suivie pour chaque opérateur.

Pour GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Gédia, cet indicateur suit la somme des émissions de méthane dans l'atmosphère, émis par le réseau de distribution lors de travaux, d'actes de maintenance, d'incidents et d'exploitation des installations ainsi que, pour GrDF, des émissions directes de CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère par les bâtiments tertiaires et la flotte de véhicules.

Le suivi de cet indicateur pour GrDF a cessé au 1<sup>er</sup> juillet 2012.

L'indicateur « Emissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé » suit le nombre de tonnes équivalent CO<sub>2</sub> de gaz à effet de serre émis par GrDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Gédia chaque année dans l'atmosphère par rapport à la quantité de gaz acheminée sur l'année par ces opérateurs. Une valeur est suivie pour chaque opérateur, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Tonnes équivalent CO}_2 \text{ de gaz à effet de serre émis dans l'atmosphère sur le mois / l'année}}{\text{Quantité de gaz acheminée sur le mois / l'année}}$$

### ***Résultats de GrDF***

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et transmis à la CRE par GrDF chaque année. Pour l'année 2011, le GRD a émis 855,2 kilotonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère, soit 3,09 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère par GWh de gaz acheminé.

Pour l'année 2012, GrDF a émis 2,78 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère par GWh de gaz acheminé.

### ***Résultats de Régaz-Bordeaux***

Régaz n'a pas été en mesure de suivre cet indicateur sur la période de suivi.

### ***Résultats de Réseau GDS***

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et transmis à la CRE par Réseau GDS chaque année.

Pour l'année 2012, Réseau GDS a émis 5 005<sup>26</sup> tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère.

### ***Résultats de Gédia***

Gédia n'a pas été en mesure de suivre cet indicateur sur la période de suivi.

<sup>26</sup> Valeur provisoire

## 6.3 Annexe 3 : Descriptions et résultats détaillés des indicateurs pour les GRT de gaz

### 6.3.1 Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière

#### 6.3.1.1 *Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux Points d'interface transport distribution (PITD) transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires*

##### **Définition**

***Cet indicateur suit chaque mois le nombre de jours non conformes par zone d'équilibrage.***

Un jour J du mois M est considéré non conforme si l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire (transmise au GRD le jour J+1 du mois M) et la mesure définitive (transmise au GRD le 20 du mois M+1) de la quantité de gaz livrée ce jour J à l'ensemble des PITD de la zone d'équilibrage est strictement supérieur à 3 %.

Cet indicateur est incité financièrement par l'intermédiaire de deux objectifs :

##### **Pour GRTgaz :**

L'objectif de base est de deux jours non conformes par mois et par zone d'équilibrage. L'objectif cible est de zéro jour non conforme par mois et par zone d'équilibrage.

Jusqu'en mars 2012, les pénalités pour le deuxième jour non conforme étaient de 100 k€, puis de 50 k€ par jour non conforme à partir du troisième jour non conforme. Les bonus étaient de 100 k€ si l'objectif cible était atteint. Le montant total annuel était limité à 1,2 M€ par an et par zone d'équilibrage.

A partir d'avril 2012, les pénalités ont été de 50 k€ pour le deuxième jour non conforme, puis de 25 k€ par jour non conforme à partir du troisième jour non conforme. Les bonus ont été de 50 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible. La limitation du montant total annuel n'a pas varié.

##### **Pour TIGF :**

L'objectif de base est de quatre jours non conformes par mois et par zone d'équilibrage. L'objectif cible est de un jour non conforme par mois et par zone d'équilibrage.

Les pénalités ont été de 25 k€ par jour non conforme pour le quatrième et le cinquième jour non conforme, puis de 12,5 k€ par jour non conforme à partir du sixième jour non conforme. Les bonus ont été de 25 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible et de 50 k€ s'il n'y a aucun jour non conforme. Le montant total annuel était limité à 0,3 M€ par an et par zone d'équilibrage.

##### **Périmètre**

Une valeur est calculée par zone d'équilibrage, tous expéditeurs et tous GRD confondus.

##### **Fréquence de calcul et de transmission à la CRE**

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

## Résultats

Opérateur	Indicateur	Zone	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
GRTgaz	Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux PITD et transmise aux GRD pour le calcul des allocations provisoires	Zone Nord	0	4	0	4	1	2
		Zone Sud	0	2	0	0	1	0
TIGF		/	0	0	0	0	1	0

Opérateur	Indicateur	Zone	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
GRTgaz	Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux PITD et transmise aux GRD pour le calcul des allocations provisoires	Zone Nord	2	0	1	2	2	0
		Zone Sud	1	1	2	1	0	1
TIGF		/	0	0	0	1	2	1

Opérateur	Indicateur	Zone	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
GRTgaz	Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux PITD et transmise aux GRD pour le calcul des allocations provisoires	Zone Nord	0	1	0	2	1	0
		Zone Sud	0	0	0	2	0	0
TIGF		/	0	3	1	0	0	2

### 6.3.1.2 Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport

#### Définition

Cet indicateur suit chaque mois le rapport entre le nombre de comptages conformes aux points de livraison télérelevés et le nombre total de comptages aux points de livraison télérelevés.

La formule de calcul est la suivante :

$$\frac{\text{Nombre de comptages conformes aux points de livraison télérelevés sur le mois}}{\text{Nombre total de comptages aux points de livraison télérelevés sur le mois}}$$

Un comptage est considéré comme conforme sur un mois donné s'il n'y a pas plus de 5 jours du mois pour lesquels l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire de l'énergie du jour J (transmise en J+1) et la mesure définitive (transmise le 20 du mois suivant) est strictement supérieur à 1 %.

Cet indicateur est incité financièrement par l'intermédiaire de deux objectifs :

#### Pour GRTgaz :

L'objectif de base était fixé à 95 % de comptages conformes jusqu'en mars 2012. A partir d'avril 2012, il a été fixé à 97 % de comptages conformes. L'objectif cible a été fixé à 99 % de comptages conformes.

Les pénalités ont été de 50 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base. Les bonus ont été de 100 k€ par point de pourcentage au-dessus (strictement) de l'objectif cible. Le montant total annuel a été limité à 2 M€ par an.

#### **Pour TIGF :**

L'objectif de base a été fixé à 95 % de comptages conformes. L'objectif cible a été fixé à 99 % de comptages conformes.

Les pénalités ont été de 12,5 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base. Les bonus ont été de 25 k€ par point de pourcentage au-dessus (strictement) de l'objectif cible. Le montant total annuel a été limité à 0,5 M€ par an.

#### **Périmètre**

Une seule valeur est suivie pour chaque GRT, tous expéditeurs, toutes zones d'équilibrage et tous points de livraison industriels télérelevés confondus

#### **Fréquence de calcul et de transmission à la CRE**

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

#### **Résultats**

Opérateur	Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
GRTgaz	Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport	98,4 %	99,1 %	98,8 %	98,0 %	98,3 %	98,8 %
TIGF		95,0 %	93,2 %	95,7 %	99,1 %	99,2 %	96,6 %

Opérateur	Indicateur	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
GRTgaz	Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport	97,9 %	98,3 %	99,2 %	99,3 %	99,6 %	99,1 %
TIGF		98,3 %	97,5 %	100 %	98,3 %	97,5 %	99,2 %

Opérateur	Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
GRTgaz	Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport	98,7 %	99,4 %	99,0 %	98,8 %	99,1 %	99,3 %
TIGF		95,8 %	95,0 %	96,7 %	97,5 %	94,2 %	96,6 %

### 6.3.1.3 Taux de disponibilité du portail des GRT

#### Définition

Cet indicateur suit chaque mois, pour chaque GRT, le nombre d'heures de disponibilité du portail par rapport au nombre total d'heures d'ouverture prévues (soit 7 h 00-23 h 00, 7 j/7). Une seule valeur est suivie pour chaque GRT, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail du GRT durant le mois}}{\text{Nombre total d'heures d'ouverture du portail du GRT prévues durant le mois}}$$

Cet indicateur est incité financièrement par l'intermédiaire de deux objectifs :

#### Pour GRTgaz :

L'objectif de base a été fixé à 99 % de disponibilité. L'objectif cible a été fixé à 100 % de disponibilité. Les pénalités ont été de 60 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base.

Jusqu'à mars 2012, les bonus ont été de 60 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible. A partir d'avril 2012, les bonus ont été de 30 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible.

#### Pour TIGF :

L'objectif de base a été fixé à 99 % de disponibilité. L'objectif cible a été fixé à 100 % de disponibilité. Les pénalités ont été de 15 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base.

Jusqu'à mars 2012, les bonus ont été de 15 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible. A partir d'avril 2012, les bonus ont été de 7,5 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible.

#### Périmètre

Une seule valeur est suivie pour chaque GRT, calculée sur une plage d'utilisation de 7h00-23h00, 7j/7.

#### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

#### Résultats

Opérateur	Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
GRTgaz	Taux de disponibilité du portail des GRT	99,95 %	99,97 %	99,98 %	99,98 %	99,99 %	99,97 %
TIGF		100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Opérateur	Indicateur	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
GRTgaz	Taux de disponibilité du portail des GRT	99,97 %	99,96 %	99,98 %	99,98 %	99,98 %	99,79 %
TIGF		99,60 %	100,0 %	99,20 %	99,60	100,0 %	100,0 %



Opérateur	Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
GRTgaz	Taux de disponibilité du portail des GRT	100,0 %	100,0 %	99,78 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
TIGF		99,60 %	99,70 %	100,0 %	99,90 %	99,90 %	100,0 %

#### 6.3.1.4 Qualité des quantités infra-journalières mesurées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport

##### Définition

Cet indicateur suit chaque mois le rapport entre le nombre de comptages infra-journaliers conformes aux points de livraison télérelevés et le nombre total de comptages infra-journaliers aux points de livraison télérelevés.

La formule de calcul est la suivante :

$$\frac{\text{Nombre de comptages infra-journaliers conformes aux points de livraison télérelevés sur le mois}}{\text{Nombre total de comptages infra-journaliers aux points de livraison télérelevés sur le mois}}$$

Un comptage est considéré comme conforme sur un mois donne s'il n'y a pas plus de 5 jours du mois pour lesquels l'écart, en valeur absolue, entre la mesure provisoire de l'énergie de la tranche horaire du jour J (transmise le jour J) et la mesure définitive de la tranche horaire du jour J (transmise le jour J+1) est strictement supérieur à 3 %.

Cet indicateur est incité financièrement depuis avril 2012 pour GRTgaz uniquement, par l'intermédiaire de deux objectifs :

A partir d'avril 2012, l'objectif de base a été fixé à :

- 65 % par mois pour la tranche horaire 6h-10h ;
- 70 % par mois pour la tranche horaire 6h-14h ;
- 75 % par mois pour la tranche horaire 6h-18h ;
- 80 % par mois pour la tranche horaire 6h-22h ;
- 85 % par mois pour la tranche horaire 6h-01h ;

L'objectif cible a été fixé à 90 % par mois pour chaque plage horaire.

Les pénalités ont été de 2 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base pour chaque plage horaire. Les bonus ont été de 2 k€ par point de pourcentage au-dessus (strictement) de l'objectif cible pour chaque plage horaire. Le montant total annuel a été limité à 1,2 M€ par an.

Pour TIGF, cet indicateur est suivi depuis avril 2012 mais n'est pas incité financière sur la période juillet 2011-décembre 2012.

##### Périmètre

Une valeur est suivie par GRT, tous expéditeurs, toutes zones d'équilibrage et tous points de livraison industriels télérelevés confondus.

Le calcul est effectué pour les plages horaires suivantes : 6h-10h, 6h-14h, 6h-18h, 6h-22h et 6h-01h, 7j/7.

## Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

### Résultats

Opérateur		Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
GRTgaz	6h-10h	Qualité des quantités infra-journalières télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport	6,6 %	91,3 %	92,8 %	91,3 %	92,6 %	91,8 %
	6h-14h		34,3 %	91,0 %	92,8 %	88,2 %	91,4 %	92,4 %
	6h-18h		74 %	82 %	92 %	91 %	92 %	92 %
	6h-22h		75,9 %	82,2 %	92,8 %	90,4 %	91,9 %	92,0 %
	6h-01h		77 %	90 %	92 %	91 %	93 %	92 %

Opérateur		Indicateur	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
GRTgaz	6h-10h	Qualité des quantités infra-journalières télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport	92,0 %	90,0 %	90,4 %	94,9 %	94,6 %	95,3 %
	6h-14h		90,8 %	92,0 %	91,7 %	95,9 %	94,2 %	94,2 %
	6h-18h		90,2 %	92,9 %	92,2 %	95,8 %	93,8 %	93,6 %
	6h-22h		47,3 %	91,5 %	91,2 %	95,6 %	92,5 %	95,3 %
	6h-01h		46,7 %	91,6 %	91,9 %	95,2 %	93,7 %	95,2 %
TIGF			N/A	N/A	N/A	42,9 %	66,7 %	95,2 %

Opérateur		Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
GRTgaz	6h-10h	Qualité des quantités infra-journalières télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport	95,4 %	95,5 %	95,9 %	92,3 %	95,6 %	94,6 %
	6h-14h		95,4 %	95,4 %	96,4 %	93,3 %	92,9 %	95,9 %
	6h-18h		94,9 %	95,8 %	96,4 %	91,1 %	94,1 %	94,2 %
	6h-22h		95,4 %	95,7 %	94,8 %	94,3 %	94,5 %	93,4 %
	6h-01h		95,0 %	95,7 %	94,6 %	81,3 %	95,5 %	93,6 %
TIGF			47,6 %	66,7 %	66,7 %	52,4 %	71,4 %	0 %

## 6.3.2 Autres indicateurs de suivi de la qualité de service des GRT de gaz

### 6.3.2.1 Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD

#### Définition

Cet indicateur suit le nombre de jours par mois pour lesquels chaque GRT a transmis aux GRD le fichier relatif aux enlèvements provisoires journaliers aux PITD hors du délai convenu entre les opérateurs (toutes zones d'équilibrage et tous GRD confondus). Cet indicateur n'est pas incité financièrement, mais l'objectif pour les GRT est d'envoyer moins d'un fichier par mois en dehors des délais.

#### Périmètre

Une valeur est suivie par GRT, tous expéditeurs, toutes zones d'équilibrage et tous GRD confondus.

#### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

#### Résultats

Opérateur	Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
GRTgaz	Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD	1	1	0	1	0	0
TIGF		0	1	0	1	0	2

Opérateur	Indicateur	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
GRTgaz	Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD	1	0	2	0	1	0
TIGF		0	0	0	2	0	0

Opérateur	Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
GRTgaz	Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD	0	0	0	0	0	0
TIGF		1	1	1	1	1	1

### 6.3.2.2 Respect par les GRT de leurs programmes de maintenance : réduction des capacités disponibles, respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT et respect du programme de maintenance publié en M-2 par le GRT

#### Définition

Les indicateurs concernant les programmes de maintenance des GRT sont calculés aux points suivants :

- points d'interface avec les réseaux adjacents (PIR) dans leur sens dominant ;
- point d'interface entre GRTgaz Sud et TIGF dans les deux sens ;
- liaison entre les zones Nord et Sud de GRTgaz dans les deux sens ;
- points d'interface avec les terminaux méthaniers (PITTM) en entrée sur le réseau ;
- points d'interface avec les stockages (PITS) dans les sens entrée et sortie.

L'indicateur « Réduction des capacités disponibles » suit le taux de disponibilité des capacités, c'est-à-dire pour chaque point concerné la valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs, par rapport à la capacité ferme technique.

$$\frac{\text{Valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs sur le mois}}{\text{Valeur de la capacité ferme technique sur le mois}}$$

L'indicateur « Respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT » compare la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs à la capacité ferme annoncée par les programmes de maintenance annuels des GRT publiés au début de l'année. GRTgaz suit de façon détaillée cet indicateur en calculant un taux à la hausse, si la capacité effectivement disponible est supérieure à celle prévue par le programme de maintenance, et un taux à la baisse, si la capacité effectivement disponible est inférieure à celle prévue par le programme. La formule de calcul de l'indicateur est la suivante :

$$\frac{\text{Valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs sur le mois}}{\text{Valeur de la capacité ferme annoncée par le programme de maintenance annuel du GRT sur le mois}}$$

L'indicateur « Respect du programme de maintenance publié en M-2 par le GRT » compare la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs à la capacité ferme annoncée par les programmes de maintenance actualisés des GRT publiés 2 mois avant la date de début des opérations de maintenance. La formule de calcul de l'indicateur est la suivante :

$$\frac{\text{Valeur de la capacité ferme réellement mise à disposition des expéditeurs sur le mois}}{\text{Valeur de la capacité ferme annoncée par le programme de maintenance actualisé en M-2 du GRT sur le mois}}$$

#### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

#### Résultats

##### GRTgaz

Compte tenu du faible niveau de maintenance en hiver, les résultats de cet indicateur ne sont pas suivis entre janvier et mars par GRTgaz.

Point du réseau	Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
<b>PIR hors interface avec TIGF</b>	Taux de disponibilité des capacités	96,4 %	97,0 %	81,6 %	96,7 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,6 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	97,3 %	99,4 %	99,1 %	94,9 %	98,9 %	99,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	100,0 %	99,9 %	100,0 %	98,6 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	97,3 %	94,5 %	99,1 %	94,9 %	98,9 %	99,0 %
<b>Interface GRTgaz-TIGF sens GRTgaz vers TIGF</b>	Taux de disponibilité des capacités	93,9 %	98,0 %	80,0 %	98,9 %	92,9 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	99,5 %	100,0 %	94,4 %	100,0 %	92,9 %	92,9 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	72,7 %	93,0 %	91,5 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	92,9 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	79,1 %	93,6 %	95,5 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
<b>Interface GRTgaz-TIGF sens TIGF vers GRTgaz</b>	Taux de disponibilité des capacités	90,3 %	100,0 %	100,0 %	96,8 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
<b>Liaison Nord-Sud sens Nord vers Sud</b>	Taux de disponibilité des capacités	99,5 %	98,2 %	98,2 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100,0 %	99,6 %	99,3 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	89,4 %	98,4 %	80,2 %	99,7 %	77,4 %	100,0 %

	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	100,0 %	99,2 %	99,4 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	89,5 %	100,0 %	81,0 %	99,7 %	100,0 %	100,0 %
<b>Liaison Nord-Sud sens Sud vers Nord</b>	Taux de disponibilité des capacités	97,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	97,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	97,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
<b>PITTM</b>	Taux de disponibilité des capacités	100,0 %	100,0 %	96,8 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	61,2 %	95,5 %	85,8 %	99,2 %	100,0 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	99,3 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	60,1 %	95,2 %	85,8 %	99,2 %	100,0 %	100,0 %
<b>PITS - soutirage</b>	Taux de disponibilité des capacités	99,7 %	99,7 %	100,0 %	100,0 %	92,8 %	93,2 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	99,7 %	99,8 %	100,0 %	100,0 %	92,8 %	94,5 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	98,0 %	92,5 %	97,2 %	97,2 %	98,0 %	97,9 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	99,7 %	99,8 %	100,0 %	100,0 %	92,8 %	94,5 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	98,0 %	92,5 %	97,2 %	97,2 %	98,0 %	97,9 %
<b>PITS - injection</b>	Taux de disponibilité des capacités	97,9 %	98,8 %	96,9 %	98,1 %	98,8 %	96,8 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	99,9 %	99,8 %	99,9 %	98,5 %	98,8 %	100,0 %

	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	96,8 %	94,5 %	92,1 %	92,7 %	96,2 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	99,9 %	99,9 %	99,9 %	98,5 %	98,8 %	100,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	96,7 %	93,8 %	91,6 %	92,7 %	100,0 %	100,0 %

Point du réseau	Indicateur	avr-12	mai-12	juin-12	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
<b>PIR hors interface avec TIGF</b>	Taux de disponibilité des capacités	96,8 %	97,6 %	94,1 %	92,0 %	83,0 %	79,1 %	92,2 %	99,2 %	100 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100 %	100 %	99,1 %	100 %	99,2 %	98,4 %	100 %	97,3 %	100 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	99,3 %	98,7 %	88,1 %	99,6 %	96,6 %	96,6 %	85,2 %	100 %	82,5 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	100 %	100 %	99,1 %	100 %	100 %	98,4 %	100 %	97,3 %	100 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	98,7 %	98,7 %	88,1 %	99,6 %	96,0 %	96,6 %	80,0 %	100 %	82,5 %
<b>Interface GRTgaz-TIGF sens GRTgaz vers TIGF</b>	Taux de disponibilité des capacités	100 %	94,3 %	99,0 %	99,8 %	96,6 %	95,8 %	91,3 %	100 %	100 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100 %	100 %	100 %	100 %	96,9 %	100 %	92,8 %	100 %	100 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	98,9 %	100 %	100 %	100 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	100 %	100 %	100 %	100 %	96,9 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	98,9 %	67,8 %	100 %	100 %
<b>Interface GRTgaz-TIGF sens TIGF</b>	Taux de disponibilité des capacités	100 %	83,9 %	99,0 %	100 %	100 %	100 %	100 %	99,9 %	100 %

<b>vers GRTgaz</b>	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	85,4 %	100 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	99,2 %	100 %	100 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	96,6 %	100 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	99,2 %	100 %	100 %
<b>Liaison Nord-Sud sens Nord vers Sud</b>	Taux de disponibilité des capacités	100 %	99,1 %	100 %	100 %	100 %	98,6 %	100 %	100 %	100 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100 %	99,8 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	96,3 %	91,7 %	74,4 %	65,0 %	86,2 %	50,8 %	95,5 %	100 %	100 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	99,7 %	100 %	100 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	96,3 %	89,9 %	74,4 %	65,0 %	94,6 %	60,0 %	100 %	100 %	100 %
<b>Liaison Nord-Sud sens Sud vers Nord</b>	Taux de disponibilité des capacités	100 %	98,7 %	100 %	100 %	100 %	100 %	98,4 %	96,9 %	100 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100 %	91,6 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	95,9 %	100 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	93,6 %	100 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %



	en J-60 jours									
<b>PITTM</b>	Taux de disponibilité des capacités	98,2 %	89,1 %	93,5 %	96,8 %	98,0 %	80,7 %	89,4 %	100 %	100 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100 %	100 %	99,8 %	99,9 %	100 %	99,2 %	99,3 %	100 %	98,8 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	85,8 %	99,0 %	98,1 %	100 %	99,3 %	97,8 %	95,4 %	100 %	100 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	100 %	96,8 %	99,8 %	99,9 %	100 %	99,2 %	99,9 %	100 %	98,8 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	73,1 %	99,0 %	98,1 %	100 %	99,3 %	97,8 %	94,3 %	100 %	100 %
<b>PITS - soutirage</b>	Taux de disponibilité des capacités	92,3 %	95,4 %	96,9 %	99,3 %	100 %	100 %	98,9 %	91,7 %	94,0 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	100 %	99,4 %	96,9 %	98,6 %	99,7 %	100 %	100 %	94,1 %	94,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	100 %	100 %	99,9 %	100 %	100 %	100 %	100 %	98,7 %	100 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en J-60 jours	100 %	99,4 %	96,9 %	98,6 %	99,7 %	99,2 %	100 %	94,2 %	94,0 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	100 %	100 %	99,9 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>PITS - injection</b>	Taux de disponibilité des capacités	81,9 %	94,6 %	87,2 %	99,2 %	93,4 %	92,2 %	89,2 %	99,5 %	99,7 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié en début d'année	94,2 %	97,2 %	99,6 %	100 %	100 %	99,9 %	96,5 %	98,8 %	99,7 %
	Respect du programme annuel à la hausse publié en début d'année	99,0 %	99,6 %	97,4 %	94,7 %	92,6 %	96,8 %	88,6 %	96,7 %	97,5 %
	Respect du programme annuel à la baisse publié	94,2 %	97,2 %	99,6 %	100 %	100 %	99,9 %	96,6 %	98,8 %	99,7 %

	en J-60 jours									
	Respect du programme annuel à la hausse publié en J-60 jours	98,7 %	99,6 %	97,4 %	94,7 %	94,6 %	97,5 %	95,6 %	99,8 %	100 %

## TIGF

Point du réseau	Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
<b>PIR Biriadou</b>	Taux de disponibilité des capacités – Espagne vers France	100 %	100 %	100 %	96,8 %	100 %	100 %
	Ecart du programme annuel – Espagne vers France	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-3,2 %	0,0 %	0,0 %
	Ecart du programme M-2 – Espagne vers France	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>PIR Larrau</b>	Taux de disponibilité des capacités – France vers Espagne	100 %	100 %	77,1 %	93,0 %	100 %	100 %
	Ecart du programme annuel – France vers Espagne	0,0 %	0,0 %	-22,9 %	-7,0 %	0,0 %	0,0 %
	Ecart du programme M-2 – France vers Espagne	0,0 %	0,0 %	-4,8 %	0,9 %	0,0 %	0,0 %
<b>Interface GRTgaz-TIGF – sens GRTgaz Sud vers TIGF</b>	Taux de disponibilité des capacités	100 %	100 %	99,2 %	88,9 %	100 %	100 %
	Ecart du programme annuel	0,0 %	0,0 %	-0,8 %	-11,1 %	0,0 %	0,0 %
	Ecart du programme M-2	0,0 %	0,0 %	-0,3 %	3,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>Interface GRTgaz-TIGF – sens TIGF vers GRTgaz Sud</b>	Taux de disponibilité des capacités	100 %	100 %	100 %	96,8 %	100 %	100 %
	Ecart du programme annuel	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-3,2 %	0,0 %	0,0 %
	Ecart du programme M-2	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>PITS - soutirage</b>	Taux de disponibilité des capacités	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Ecart du programme annuel	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Ecart du programme M-2	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>PITS - injection</b>	Taux de disponibilité des capacités	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Ecart du programme annuel	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Ecart du programme M-2	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Point du réseau	Indicateur	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
<b>PIR Biriadou</b>	Taux de disponibilité des capacités – Espagne vers France	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	98,4 %	100 %	90,0 %	93,6 %	100 %	100 %
	Ecart du programme annuel – Espagne vers France	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-10,0 %	-3,2 %	0,0 %	0,0 %
	Ecart du programme M-2 – Espagne vers France	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-10,0 %	-6,5 %	0,0 %	0,0 %
<b>PIR Larrau</b>	Taux de disponibilité des capacités – France vers Espagne	100 %	98,3 %	100 %	98,3 %	100 %	100 %	98,4 %	83,5 %	91,3 %	93,3 %	95,0 %	100 %
	Ecart du programme annuel – France vers Espagne	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-1,6 %	-0,4 %	-8,7 %	-3,5 %	-5,0 %	0,0 %
	Ecart du programme M-2 – France vers Espagne	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-1,6 %	-0,4 %	-8,7 %	-3,5 %	-5,0 %	0,0 %
<b>Interface GRTgaz-TIGF – sens GRTgaz Sud vers TIGF</b>	Taux de disponibilité des capacités	100 %	100 %	100 %	100 %	94,3 %	100 %	100 %	99,7 %	92,7 %	89,5 %	94,8 %	100 %
	Ecart du programme annuel	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-0,3 %	-7,3 %	-3,3 %	-5,2 %	0,0 %
	Ecart du programme M-2	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-0,3 %	-7,3 %	1,6 %	-5,2 %	0,0 %
<b>Interface GRTgaz-TIGF – sens TIGF vers GRTgaz Sud</b>	Taux de disponibilité des capacités	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	80,7 %	100 %	100 %
	Ecart du programme annuel	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Ecart du programme M-2	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>PITS - soutirage</b>	Taux de disponibilité des capacités	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Ecart du programme annuel	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Ecart du programme M-2	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>PITS - injection</b>	Taux de disponibilité des capacités	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

	Ecart du programme annuel	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Ecart du programme M-2	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

### 6.3.2.3 Délai de traitement des demandes de réservation de capacité sur le réseau principal

#### Définition

L'indicateur « *Délai de traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacités sur le réseau principal* » suit chaque mois le nombre moyen de jours nécessaires au traitement par les GRT des demandes des expéditeurs de réservation de capacités sur le réseau principal. Cet indicateur n'est pas incité financièrement. Un objectif de 2 jours par mois est fixé pour cet indicateur.

#### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

#### Résultats

Opérateur	Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
GRTgaz	Délai moyen de traitement des demandes de réservation de capacité (jour)	1,2	0,18	0,09	1	0,75	0,5
TIGF		0	0	0	0	0	0

Opérateur	Indicateur	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
GRTgaz	Délai moyen de traitement des demandes de réservation de capacité (jour)	0,17	0,8	0,86	0,42	0,36	0,24
TIGF		0	0	0	0	0	0

Opérateur	Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
GRTgaz	Délai moyen de traitement des demandes de réservation de capacité (jour)	0,68	0,17	0,07	0,5	0,93	0,04
TIGF		0	0	0	0	0	0

### 6.3.2.4 Emissions de gaz à effet de serre

#### Définition

L'indicateur « *Emissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère* » suit le nombre de tonnes équivalent CO<sub>2</sub> de gaz à effet de serre émis par chaque GRT chaque mois. Une seule valeur est suivie pour chaque opérateur.

### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE chaque trimestre.

#### Résultats

Opérateur	Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
GRTgaz	Emissions (kilotonnes équivalent CO <sub>2</sub> )	39 257	33 487	55 480	39 947	42 564	45 821
TIGF		7 064	9 116	6 767	6 536	6 802	5 833

Opérateur	Indicateur	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
GRTgaz	Emissions (kilotonnes équivalent CO <sub>2</sub> )	48 176	52 844	46 614	1 855	40 168	44 186
TIGF		7 320	9 165	8 839	8 663	7 683	8 895

Opérateur	Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
GRTgaz	Emissions (kilotonnes équivalent CO <sub>2</sub> )	38 379	35 256	44 693	46 811	22 313	30 523
TIGF		7 650	11 987	9 234	13 454	5 690	6 223

#### 6.3.2.5 Emissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé

##### Définition

L'indicateur « Emissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé » suit le nombre de tonnes équivalent CO<sub>2</sub> de gaz à effet de serre émis par chaque GRT chaque mois dans l'atmosphère par rapport à la quantité de gaz transporté sur le mois par le GRT. Une valeur est suivie pour chaque opérateur, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Tonnes équivalent CO}_2 \text{ de gaz à effet de serre émis dans l'atmosphère sur le mois}}{\text{Quantité de gaz transportée sur le mois}}$$

Les émissions des GRT sont composées du CO<sub>2</sub> émis par leurs compresseurs et du méthane relâché dans l'atmosphère, notamment lors des travaux de maintenance.

### Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE chaque trimestre.

#### Résultats

Opérateur	Indicateur	juil.-11	août-11	sept.-11	oct.-11	nov.-11	déc.-11
GRTgaz	Emissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> /GWh)	0,93	0,81	1,40	0,85	0,75	0,70
TIGF		0,765	0,791	0,862	0,751	0,894	0,766

Opérateur	Indicateur	janv-12	févr-12	mars-12	avr-12	mai-12	juin-12
GRTgaz	Emissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> /GWh)	0,70	0,64	0,80	1,02	0,88	1,09
TIGF		0,918	1,014	0,898	0,968	0,838	0,793

Opérateur	Indicateur	juil.-12	août-12	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12
GRTgaz	Emissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> /GWh)	0,92	0,79	1,23	0,97	0,41	0,48
TIGF		0,677	1,020	0,997	1,336	0,791	0,827

# Table des matières

<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>1</b>
<b>SYNTHESE</b> .....	<b>2</b>
<b>1 QUALITE DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RACCORDEMENT AU RESEAU D'ERDF</b> .....	<b>8</b>
1.1 CONTEXTE .....	8
1.2 TAUX DE PROPOSITIONS DE RACCORDEMENTS ENVOYÉES HORS DELAIS .....	8
1.2.1 <i>Définition de l'indicateur</i> .....	9
1.2.2 <i>Performance d'ERDF</i> .....	9
1.2.2.1 Producteurs BT ≤ 36 kVA .....	9
1.2.2.2 Producteurs BT > 36 kVA et HTA .....	10
1.2.2.3 Utilisateurs en soutirage .....	11
1.2.3 <i>Evolutions envisagées</i> .....	12
1.3 TAUX DE RESPECT DE LA DATE CONVENUE DE MISE EN EXPLOITATION DES OUVRAGES .....	13
1.3.1 <i>Définition de l'indicateur</i> .....	13
1.3.2 <i>Performance d'ERDF</i> .....	14
1.3.2.1 Producteurs .....	14
1.3.2.2 Utilisateurs en soutirage .....	15
1.3.3 <i>Evolution envisagée</i> .....	16
1.4 DELAI MOYEN DE REALISATION DES TRAVAUX DE RACCORDEMENT .....	16
1.4.1 <i>Définition de l'indicateur</i> .....	16
1.4.2 <i>Performance d'ERDF</i> .....	17
1.4.3 <i>Evolutions envisagées</i> .....	18
<b>2 INTERVENTIONS CLIENTS : ANALYSE CROISEE ERDF/GRD DE GAZ</b> .....	<b>19</b>
2.1 CONTEXTE .....	19
2.2 TAUX DE MISES EN SERVICE REALISEES DANS LES DELAIS DEMANDES .....	19
2.2.1 <i>Définition de l'indicateur</i> .....	19
2.2.2 <i>Performance des opérateurs</i> .....	20
2.2.2.1 GrDF .....	20
2.2.2.2 ELD de gaz naturel .....	22
2.2.2.3 ERDF .....	23
2.2.3 <i>Evolutions envisagées</i> .....	24
2.3 TAUX DE MISES HORS SERVICE/RESILIATIONS REALISEES DANS LES DELAIS DEMANDES .....	24
2.3.1 <i>Définition de l'indicateur</i> .....	24
2.3.2 <i>Performance des opérateurs</i> .....	25
2.3.2.1 GrDF .....	25
2.3.2.2 ELD de gaz naturel .....	27
2.3.2.3 ERDF .....	28
2.3.3 <i>Evolutions envisagées</i> .....	28
2.4 NOMBRE DE RENDEZ-VOUS PLANIFIES NON RESPECTES PAR LE GRD .....	29
2.4.1 <i>Définition de l'indicateur</i> .....	29
2.4.2 <i>Performance des opérateurs</i> .....	29
2.4.3 <i>Evolutions envisagées</i> .....	30
<b>3 FACTURATION DES CONSOMMATEURS FINALS RELEVES SEMESTRIELLEMENT : GESTIONNAIRES DE RESEAUX DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL</b> .....	<b>31</b>
3.1 CONTEXTE .....	31
3.2 TAUX DE RELEVES 6M SUR INDEX REELS .....	32
3.2.1 <i>Définition de l'indicateur</i> .....	32
3.2.2 <i>Performance des opérateurs</i> .....	32
3.2.2.1 GrDF .....	32
3.2.2.2 Régaz-Bordeaux et Réseau GDS .....	33
3.2.3 <i>Evolutions envisagées</i> .....	34
3.3 TAUX D'INDEX RECTIFIES .....	35
3.3.1 <i>Définition de l'indicateur</i> .....	35
3.3.2 <i>Performance de GrDF</i> .....	35
3.3.3 <i>Evolutions envisagées</i> .....	36
3.4 TAUX DE PUBLICATION PAR OMEGA DES RELEVES SEMESTRIELLES .....	36
3.4.1 <i>Définition de l'indicateur</i> .....	36
3.4.2 <i>Performance de GrDF</i> .....	36

3.4.3	Evolutions envisagées .....	37
<b>4</b>	<b>EQUILIBRAGE : TRANSPORT DE GAZ NATUREL .....</b>	<b>38</b>
4.1	CONTEXTE .....	38
4.2	DISPONIBILITE DES PORTAILS UTILISATEURS DES GRT .....	38
4.2.1	Définition de l'indicateur .....	38
4.2.2	Performance des GRT .....	38
4.2.3	Evolutions mises en œuvre dans le cadre des tarifs ATRT5 .....	40
4.3	QUALITE DES MESURES DE LA CONSOMMATION JOURNALIERE DES INDUSTRIELS RACCORDES AUX RESEaux DE TRANSPORT ET TRANSMISES AUX EXPEDITEURS LE LENDEMAIN .....	40
4.3.1	Définition de l'indicateur .....	40
4.3.2	Performance des GRT .....	40
4.3.3	Evolutions mises en œuvre dans le cadre des tarifs ATRT5 .....	42
4.4	QUALITE DES QUANTITES TELERELEVees AUX POINTS DE LIVRAISON DES CONSOMMATEURS RACCORDES AU RESEAU DE TRANSPORT ET TRANSMISES AUX EXPEDITEURS EN COURS DE JOURNEE .....	42
4.4.1	Définition de l'indicateur .....	42
4.4.2	Performance des GRT .....	43
4.4.3	Evolutions mises en œuvre dans le cadre des tarifs ATRT5 .....	44
4.5	QUALITE DES MESURES PROVISOIRES DES QUANTITES DE GAZ LIVREES AUX PTD TRANSMISES AUX GRD POUR LE CALCUL DES ALLOCATIONS DE GAZ PROVISOIRES .....	45
4.5.1	Définition de l'indicateur .....	45
4.5.2	Performance des GRT .....	45
4.5.3	Evolutions mises en œuvre dans le cadre des tarifs ATRT5 .....	47
<b>5</b>	<b>BILAN DES INCITATIONS FINANCIERES .....</b>	<b>48</b>
5.1	ERDF .....	48
5.2	GRDF .....	49
5.3	ELD DE GAZ NATUREL .....	50
5.4	GRTGAZ .....	50
5.5	TIGF .....	50
<b>6</b>	<b>ANNEXES .....</b>	<b>51</b>
6.1	ANNEXE 1 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR ERDF .....	52
6.1.1	Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière .....	52
6.1.1.1	Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par ERDF ayant donné lieu au versement d'une compensation financière à la suite d'une réclamation .....	52
6.1.1.2	Taux de réponse aux réclamations des utilisateurs de réseau dans un délai de 30 jours .....	53
6.1.1.3	Nombre de propositions de raccordement non envoyées dans les délais .....	54
6.1.1.4	Délai de transmission à RTE des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre .....	55
6.1.1.5	Taux de disponibilité du portail fournisseurs .....	56
6.1.2	Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif aux interventions .....	58
6.1.2.1	Délai de réalisation d'une mise en service sur installation existante .....	58
6.1.2.2	Délai de réalisation d'une résiliation .....	60
6.1.2.3	Délais de réalisation d'un changement de fournisseur .....	63
6.1.2.4	Taux de changement de fournisseur réalisé à la date convenue .....	64
6.1.3	Indicateur faisant l'objet d'un suivi relatif aux relations avec les utilisateurs .....	65
6.1.3.1	Nombre de réclamations par nature et par catégorie d'utilisateurs .....	65
6.1.3.2	Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par nature .....	67
6.1.4	Indicateur faisant l'objet d'un suivi relatif aux relations avec les fournisseurs : « Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs » .....	70
6.1.5	Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif à la relève et à la facturation .....	71
6.1.5.1	Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA .....	71
6.1.5.2	Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA en contrat unique .....	71
6.1.5.3	Taux de publication par SGE des relevés et des factures des consommateurs BT > 36 kV.A et HTA en contrat unique dans les délais .....	72
6.1.5.4	Taux d'absence au relevé 3 fois et plus des consommateurs BT ≤ 36kVA .....	73
6.1.6	Indicateurs faisant l'objet d'un suivi relatif au raccordement .....	73
6.1.6.1	Taux d'accessibilité des accueils raccordements électricité .....	73
6.1.7	Nombre de propositions de raccordement émises .....	74
6.1.8	Délai moyen d'envoi de la proposition de raccordement .....	74
6.1.8.1	Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement ..	76
6.1.8.2	Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement sans extension .....	77



6.1.8.3	Délai de réalisation des travaux de raccordement pour les catégories de raccordement avec extension.....	77
6.2	ANNEXE 2 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR LES GRD DE GAZ.....	80
6.2.1	<i>Qualité de service vis-à-vis des consommateurs finals raccordés aux réseaux de distribution</i> .....	80
6.2.1.1	Prestations fournies par les GRD .....	80
6.2.1.2	Relation entre les GRD et les clients finals .....	117
6.2.2	<i>Qualité de service vis-à-vis des fournisseurs et des expéditeurs : relation entre les GRD et les fournisseurs</i> .....	130
6.2.2.1	Taux de disponibilité du portail fournisseurs .....	130
6.2.2.2	Délai de publication des relèves J/J-J/M et M/M aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT .....	134
6.2.2.3	Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M, taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M et taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M .....	135
6.2.2.4	Taux d'écart de périmètre contractuel.....	137
6.2.2.5	Taux de traitement des rejets du mois le mois suivant .....	139
6.2.2.6	Nombre de réclamations de fournisseurs par nature, taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires et montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif .....	140
6.2.2.7	Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 3 mois .....	146
6.2.2.8	Délai moyen de traitement des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires .....	146
6.2.2.9	Taux de relèves 6M/6M (4M/4M pour Régaz-Bordeaux) sur index réel.....	147
6.2.2.10	Taux de publication des relèves J/J (télérelevés journaliers).....	149
6.2.2.11	Qualité des relevés journaliers (J/J-J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD.....	150
6.2.2.12	Qualité des relevés mensuels (M/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD.....	151
6.2.2.13	Amplitude des comptes d'écart distribution (CED).....	152
6.2.2.14	Taux d'absence des clients de PCE 6M/6M (4M/4M) au relevé 3 fois et plus .....	152
6.2.2.15	Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index .....	155
6.2.3	<i>Qualité des échanges entre les opérateurs dans le cadre du calcul des allocations des quantités de gaz à l'interface transport / distribution</i> .....	158
6.2.3.1	Données transmises par les GRD aux GRT pour le calcul des allocations.....	158
6.2.4	<i>Impact environnemental de l'activité des opérateurs : Emissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère et émissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé</i> .....	162
6.3	ANNEXE 3 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR LES GRT DE GAZ .....	164
6.3.1	<i>Indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière</i> .....	164
6.3.1.1	Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux Points d'interface transport distribution (PITD) transmises aux GRD pour le calcul des allocations provisoires.....	164
6.3.1.2	Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport.....	165
6.3.1.3	Taux de disponibilité du portail des GRT .....	167
6.3.1.4	Qualité des quantités infra-journalières mesurées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport .....	168
6.3.2	<i>Autres indicateurs de suivi de la qualité de service des GRT de gaz</i> .....	170
6.3.2.1	Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD.....	170
6.3.2.2	Respect par les GRT de leurs programmes de maintenance : réduction des capacités disponibles, respect du programme de maintenance annuel publié au début de l'année par le GRT et respect du programme de maintenance publié en M-2 par le GRT.....	171
6.3.2.3	Délai de traitement des demandes de réservation de capacité sur le réseau principal .....	179
6.3.2.4	Emissions de gaz à effet de serre.....	179
6.3.2.5	Emissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé .....	180
<b>TABLE DES MATIERES.....</b>		<b>182</b>



15, rue Pasquier - 75379 Paris cedex 08 - France

Tél. : 33 (0)1 44 50 41 00 - Fax : 33 (0)1 44 50 41 11

[www.cre.fr](http://www.cre.fr)

© Photos de couverture : TIGF – L. Hauteceur / ERDF – A. Sargos