

Réseaux

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

Rapport 2013

SOMMAIRE

1. BILAN DE LA QUALITE DE SERVICE D'ERDF	5
2. BILAN DE LA QUALITE DE SERVICE DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL.....	9
3. BILAN DE LA QUALITE DE SERVICE DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX DE TRANSPORT DE GAZ NATUREL	13
4. BILAN FINANCIER GLOBAL DE LA REGULATION INCITATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE.....	16
ANNEXE 1 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR ERDF.....	17
1. INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIERE.....	17
2. INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX INTERVENTIONS	23
3. INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS	30
4. INDICATEUR FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS : « TAUX D'ACCESSIBILITE DE LA LIGNE TELEPHONIQUE SPECIALISEE FOURNISSEURS »	34
5. INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF A LA RELEVÉ ET A LA FACTURATION	35
6. INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AU RACCORDEMENT	37
ANNEXE 2 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR LES GRD DE GAZ	43
1. QUALITE DE SERVICE VIS-A-VIS DES CONSOMMATEURS FINALS RACCORDES AUX RESEAUX DE DISTRIBUTION.....	43
2. QUALITE DE SERVICE VIS-A-VIS DES FOURNISSEURS ET DES EXPEDITEURS : RELATION ENTRE LES GRD ET LES FOURNISSEURS.....	78
3. QUALITE DES ECHANGES ENTRE LES OPERATEURS DANS LE CADRE DU CALCUL DES ALLOCATIONS DES QUANTITES DE GAZ A L'INTERFACE TRANSPORT / DISTRIBUTION.....	102
4. IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'ACTIVITE DES OPERATEURS : « EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE RAPPORTEES AU VOLUME DE GAZ ACHEMINE ».....	106
ANNEXE 3 : DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR LES GRT DE GAZ.....	107
1. INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIERE.....	107
2. AUTRES INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE DES GRT DE GAZ.....	117

Les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel et de distribution d'électricité d'ERDF, ainsi que des réseaux de transport de gaz naturel en vigueur, incitent les gestionnaires de réseaux à maîtriser leurs coûts et à améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs des réseaux *via* des indicateurs de 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 la qualité de leur service tout en atteignant les objectifs de productivité prévus par les décisions tarifaires de la CRE.

La CRE a défini des indicateurs permettant de suivre la performance des opérateurs dans plusieurs domaines jugés pertinents pour évaluer la qualité de leurs services (interventions auprès des clients finals, relations avec les fournisseurs, relations avec les clients finals, raccordements, relève et facturation, mesures et prévisions de consommation, environnement, etc.). Certains de ces indicateurs, considérés comme particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché, sont incités financièrement : des bonus sont attribués à l'opérateur lorsque l'indicateur dépasse l'objectif cible fixé par la CRE et des pénalités sont attribuées lorsque l'indicateur n'atteint pas l'objectif de base fixé par la CRE.

D'autres indicateurs, non incités financièrement, complètent le dispositif et permettent d'assurer une surveillance plus large de la qualité de service des opérateurs. Ils pourront faire l'objet ultérieurement d'une incitation financière si la CRE le juge nécessaire.

Les indicateurs de suivi de la qualité de service évoluent en fonction des performances des opérateurs et des attentes des utilisateurs des réseaux. Les gestionnaires de réseaux publient régulièrement les résultats des indicateurs de qualité de service sur leur site internet.

Les analyses des indicateurs de suivi de la qualité de service présentées dans le présent rapport portent sur la période allant du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013.

Bilan de la régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux de gaz et d'ERDF

La régulation de la qualité de service des gestionnaires de réseaux est entrée en vigueur en 2008 pour GRDF et en 2009 pour les gestionnaires de réseaux de transport (GRT) de gaz naturel, les entreprises locales de distribution (ELD) de gaz naturel et ERDF.

Dans le domaine du gaz, ces indicateurs étaient initialement orientés sur la qualité du service rendu aux fournisseurs d'énergie. La CRE a, depuis 2012, fait évoluer la régulation afin de mieux suivre la qualité du service rendu aux consommateurs finals par les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD). Elle a en outre simplifié les mécanismes mis en œuvre par une réduction du nombre total d'indicateurs.

Dans le domaine de l'électricité, sur l'ensemble des activités suivies (intervention, raccordements, relation avec les fournisseurs et les utilisateurs, relève et facturation), la performance d'ERDF s'est globalement améliorée pendant la période du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) 3 (2009-2013).

Cependant, les indicateurs de qualité de service d'ERDF présentent des marges de progression pour la période TURPE 4 (2014-2017). Après une amélioration depuis 2010, on observe une légère dégradation des résultats de certains indicateurs en 2013, notamment dans le domaine des raccordements, le délai d'envoi des propositions de raccordement ayant légèrement augmenté en 2013 par rapport à 2012.

Pour encourager ERDF à améliorer sa performance, la régulation incitative de la qualité de service a été renforcée pour la période TURPE 4, notamment dans le domaine des raccordements.

Régulation incitative pour les ELD d'électricité et EDF SEI

La CRE a décidé d'étendre la régulation incitative aux ELD d'électricité de plus de 100 000 clients et EDF SEI dans le cadre du TURPE 4. Plusieurs indicateurs relatifs aux relations avec les utilisateurs, aux raccordements et à la relève font l'objet d'un suivi depuis le 1^{er} janvier 2014. Des incitations financières sous la forme d'une pénalité versée sur demande des utilisateurs en cas de rendez-vous manqué et de propositions de raccordement envoyées hors délais par le gestionnaire de réseau ont également été mises en place pour la période du TURPE 4.

Par ailleurs, il est 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 et de proposition de raccordement envoyée hors délais par le GRD.

1. BILAN DE LA QUALITE DE SERVICE D'ERDF

Une régulation incitative de la qualité de service a été introduite pour ERDF en 2009 dans le cadre du TURPE 3, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2009.

Pour la période du TURPE 3, les domaines couverts par la régulation incitative de la qualité de service étaient : les interventions, les raccordements, la relation avec les utilisateurs, la relation avec les fournisseurs, la relève et la facturation. Les mêmes domaines sont couverts dans le cadre du TURPE 4.

ERDF doit procéder chaque année à la publication sur son site internet des indicateurs de suivi de la qualité de service, au plus tard trois mois après l'entrée en vigueur des tarifs. La régulation incitative de la qualité de service appliquée à ERDF a été adaptée pour tenir compte des résultats obtenus, après consultation publique auprès des acteurs de marché en 2012. Les incitations et les objectifs ont été renforcés progressivement afin d'accompagner, voire d'accentuer, leur courbe d'amélioration pour la période du TURPE 4. Parmi la vingtaine d'indicateurs de qualité de service suivis, cinq ont fait l'objet d'une incitation financière pendant la période du TURPE 3. Quatre autres indicateurs sont désormais incités pour la période du TURPE 4.

Le présent rapport effectue un bilan de la régulation incitative de la qualité de service pour la période du TURPE 3 (2010-2013) et présente les évolutions apportées au dispositif de régulation incitative pour la période du TURPE 4 (2014-2017).

1.1. Qualité des interventions d'ERDF auprès des clients finals

- **Mise en service et résiliation**

Vis-à-vis des consommateurs finals, les résultats des indicateurs relatifs au délai de réalisation des prestations les plus fréquemment demandées (les taux de mises en service et de résiliations réalisées dans les délais sont respectivement de 96 % et de 98 % en 2012) et qui concourent au bon fonctionnement du marché (changements de fournisseur) atteignent leurs objectifs pendant la période du TURPE 3, au regard des engagements d'ERDF dans son catalogue de prestations. L'année 2013 vient confirmer cette tendance puisque le taux de mises en service réalisées dans les délais est de 96 % et celui des résiliations réalisées dans les délais est de 98 %.

Néanmoins, la CRE a constaté que les dépassements de délai concernent principalement les mises en service nécessitant le déplacement d'un agent. En conséquence, la CRE a, dans le cadre du TURPE 4, introduit un suivi et une incitation spécifiques pour les mises en service avec déplacement.

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

Dans le cadre du TURPE 3, une pénalité devait être versée à l'utilisateur¹, à la suite d'une demande sa part, pour tout rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent ERDF et présence du client, non tenu du fait d'ERDF.

759 pénalités ont été versées en 2013, soit une baisse d'environ 47 % du nombre de pénalités par rapport à 2012. Toutefois, cette performance d'ERDF pourrait s'expliquer par la méconnaissance par les utilisateurs de l'existence de ce dispositif.

Une automatisation du versement de la pénalité a donc été mise en place dans le cadre du TURPE 4 afin d'augmenter la force de l'incitation.

¹ Le versement au bénéfice de l'utilisateur final est fait *via* le fournisseur pour les utilisateurs en contrat unique ou directement à l'utilisateur dans les cas des utilisateurs ayant conclu un contrat d'accès directement avec le GRD.

1.2. Qualité du processus de traitement des demandes de raccordement au réseau d'ERDF

La qualité du processus de traitement des demandes de raccordement au réseau d'ERDF est une des préoccupations majeures des acteurs de marché.

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. Ainsi, le taux de propositions de raccordement envoyées hors délais pour les 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 est passé de 79 % en 2010 à 91 % en 2012.

En 2010 et 2011, les mauvais résultats relatifs au raccordement des producteurs s'expliquent en particulier par les effets de l'évolution du cadre réglementaire concernant les tarifs d'achat en 2010. En effet, à partir de 2010, les baisses des tarifs d'achat décidées par les arrêtés de janvier et d'août 2010 ont conduit les producteurs à anticiper peu de temps avant la prise de ces arrêtés leurs demandes de raccordement afin de bénéficier d'un tarif plus favorable. De la même manière, la sortie du moratoire de trois mois décidée en décembre 2010 a engendré un afflux concentré dans le temps des demandes de raccordement. Cette forte discontinuité des demandes de raccordement a engendré des pics difficiles à gérer pour ERDF.

L'année 2013 présente des résultats moins bons qu'en 2012. Le taux de propositions de raccordement envoyées hors délais pour les producteurs BT \leq 36 kVA a notamment augmenté de 17 % en 2012 à 21 % en 2013.

Le taux de respect du délai d'envoi des propositions de raccordement a fait l'objet, pendant la période du TURPE 3, d'une incitation financière sous la forme d'une pénalité versée sur demande des utilisateurs ayant subi un retard. La CRE a constaté 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 a renforcé le suivi de la qualité de service dans ce domaine ainsi que les incitations en vigueur. Ainsi, la CRE a introduit, pour la période TURPE 4, une nouvelle incitation financière sur le taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages. De plus, les clients (consommateurs et producteurs) souhaitant être raccordés au réseau électrique de distribution sont, depuis l'entrée en vigueur du TURPE 4, systématiquement informés par ERDF de l'existence de pénalités en cas de non-respect des engagements d'ERDF en matière de raccordement.

1.3. Relation avec les utilisateurs et les fournisseurs

- **Utilisateurs**

L'indicateur relatif au taux de réponse aux réclamations des utilisateurs de réseau dans un délai de 30 jours atteint les objectifs. La performance d'ERDF pour cet indicateur est supérieure à 97 % pour 2013, comme lors des années 2012 et 2011. Aucun malus n'a donc été versé par ERDF, l'objectif cible étant fixé à 95 %.

Afin de renforcer le cadre de la régulation de la qualité de service concernant la relation d'ERDF avec les utilisateurs, la CRE a introduit dans le cadre du TURPE 4 deux incitations financières portant sur le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours (cible de 95 % de réclamations traitées en moins de 15 jours) et sur le nombre de réclamations traitées en plus de 30 jours.

- **Fournisseurs**

Les indicateurs relatifs au suivi de la disponibilité des interfaces d'ERDF dédiées aux fournisseurs présentent des résultats stables pour la période TURPE 3.

A l'instar des années précédentes, pour l'année 2013, les taux de disponibilité du portail fournisseur d'ERDF et de délai de transmission à RTE des courbes de mesures demi-horaires de chaque responsable d'équilibre sont de 98 %.

Cependant, la performance d'ERDF pour cet indicateur en 2013 est légèrement moins bonne qu'en 2012 (98 % en 2013, 100 % en 2012). Un bonus moins important a donc été versé à ERDF en 2013 par rapport à l'année 2012 (100 000 euros en 2013, 150 000 euros en 2012).

1.4. Relève et facturation

Les indicateurs de relevés mensuels et de publication des factures de consommations présentent des résultats supérieurs à 97 % en 2013, comme en 2012.

Afin de consolider ces résultats, la CRE a introduit une incitation financière portant sur le « taux de compteurs relevés ou auto relevés semestriellement ».

1.5. Conclusion

Les résultats pour l'année 2013 atteignent en général, voire dépassent, les objectifs fixés, sauf en ce qui concerne le raccordement, pour lequel on observe une baisse par rapport à 2012. Les indicateurs incités financièrement dépassent quasiment systématiquement leur cible.

Le bilan ci-dessous prend en compte les incitations financières de tous les indicateurs incités pour ERDF pendant la période TURPE 3.

Par convention, une incitation financière de signe positif est un bonus pour l'opérateur, une incitation financière de signe négatif est une pénalité, versée directement au CRCP ou directement à l'utilisateur.

Figure 1 : Tableau récapitulatif des incitations financières pour ERDF (TURPE 3), en euros

	2013	2012	2011	2010
RDV planifiés non respectés par ERDF	-23 068	-47 608	-37 442	-44 693
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours	0	0	0	0
Propositions de raccordement envoyées hors délais	-450	-600	-3 760	0
Taux de respect de transmission des courbes de mesures demi-horaires de chaque responsable d'équilibre à RTE	100 000	150 000	200 000	100 000
Taux de disponibilité du portail fournisseur	90 000	100 000	80 000	90 000
TOTAL DES INCITATIONS FINANCIERES	166 482	201 792	238 798	145 307

ERDF a reçu un bonus de 166 482 € calculé pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013. Il s'agit d'un montant supérieur à l'année 2010 mais néanmoins inférieur aux années 2012 et 2011.

La diminution du bonus octroyé en 2013 à ERDF, par rapport aux années 2012 et 2011, s'explique principalement par une légère baisse de la performance d'ERDF s'agissant du taux de respect de transmission des courbe de mesures demi-horaires de chaque responsable d'équilibre à RTE. En effet, le résultat de cet indicateur est en moyenne de 98 % en 2013 alors qu'il était de 100 % en 2012 et 2011.

Par ailleurs, les montants des pénalités versées par ERDF pour les indicateurs « *nombre de rendez-vous planifiés non respectés par ERDF* » et « *taux de propositions de raccordement envoyées hors délais* » demeurent très faibles. Ils traduisent une méconnaissance par les utilisateurs des dispositifs incitatifs prenant la forme de pénalités versées sur demande aux utilisateurs ayant subi un désagrément. Les évolutions de la régulation incitative introduites dans TURPE 4, notamment l'automatisation du versement de la pénalité et l'information systématique des utilisateurs de la pénalité, visent à améliorer la performance d'ERDF pour ces indicateurs.

2. BILAN DE LA QUALITE DE SERVICE DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL

2.1. Bilan de la qualité de service de GRDF

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

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

La CRE a adapté le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GRDF à compter du 1^{er} juillet 2013, en procédant à des ajustements portant sur :

- le renforcement des montants des incitations financières (pénalités et/ou bonus) et des niveaux des objectifs sur la base des résultats atteints dans le passé pour les indicateurs concernant la qualité du service rendu aux consommateurs finals ;
- la baisse du niveau des bonus pour les indicateurs dont les résultats atteints par GRDF sont très bons depuis plusieurs années ;
- la mise en œuvre d'incitations financières (pénalités et bonus) pour l'indicateur concernant le taux d'index rectifiés ;
- l'automatisation de la détection des rendez-vous non tenus du fait du GRD.

Les indicateurs de suivi de la qualité de service sont publiés chaque trimestre sur le site internet grand public de GRDF.

Dans l'ensemble, la qualité de service de GRDF atteint en 2013 les objectifs cibles fixés par la CRE pour de nombreux indicateurs importants pour le bon fonctionnement du marché, lesquels sont soumis à une incitation financière. Des marges de progrès subsistent toutefois dans certains domaines.

2.1.1. Qualité de service rendu aux clients finals

La qualité du service rendu aux clients finals s'est améliorée, la plupart des indicateurs dépassent les objectifs de base, mais des marges de progression subsistent concernant le respect des délais de réalisation des prestations et de réponse aux réclamations. Ainsi :

- le respect des délais convenus de réalisation des prestations de mises en service et de mises hors service est en très légère amélioration en 2013 pour atteindre respectivement 92,1 % et 94,8 %. Le respect des délais convenus de réalisation des raccordements s'améliore plus fortement, principalement pour les raccordements dont le débit est inférieur ou égal à 6-10 m³/h hors extensions pour atteindre 89,2 % en 2013. Pour ces trois indicateurs, le précédent rapport de la CRE sur la qualité de service a montré que des marges de progression subsistaient ; en conséquence, la CRE a renforcé les objectifs et le montant des incitations financières de ces indicateurs au 1^{er} juillet 2013 ;
- le traitement par GRDF des réclamations des consommateurs finals dans les 30 jours calendaires s'améliore depuis 2 ans et atteint 93,9 % en 2013. En parallèle, le nombre de réclamations a diminué de moitié depuis la mise en place de l'indicateur en janvier 2008. L'accessibilité (taux de décrochés) du numéro AGNRC², qui conseille et informe sur les raccordements et les mises en service, est stable en 2013 à 93,9 %. Par ailleurs, l'accessibilité du numéro de sécurité concernant les urgences gaz s'améliore depuis 2011 pour atteindre 97 % en 2013.

² AGNRC : accueil gaz naturel raccordement et conseils.

2.1.2. Qualité de service rendu aux fournisseurs

La qualité du service rendu aux fournisseurs est désormais stabilisée, la majorité des indicateurs dépassent les objectifs cibles, notamment concernant la qualité des relèves. Ainsi :

- les indicateurs relatifs à la qualité des relèves tels que le taux de relevés semestriels sur index réels et le taux d'index rectifiés dépassent les objectifs cibles en 2013 avec respectivement 97,4 % et 0,35 % ;
- les indicateurs relatifs au fonctionnement du système d'information de GRDF « OMEGA³ », qui joue un rôle clé pour le bon fonctionnement du marché, sont stables sur 2013 et dépassent les objectifs cibles. La CRE a décidé, à compter du 1^{er} juillet 2013, de diminuer le niveau des incitations financières. Les taux de publication par le portail fournisseurs OMEGA des relèves de consommation atteignent un niveau moyen de 99,9 % sur 2013, pour tous les types de relèves. La disponibilité de ce portail est stable et, à l'exception de problèmes ponctuels, atteint très régulièrement les 100 % de disponibilité par semaine ;
- le traitement par GRDF des réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires s'est fortement amélioré pour atteindre un niveau moyen de 97,9 % sur 2013 (soit 8,4 points de plus que l'année précédente). Le nombre de réclamations de fournisseurs a, quant à lui, baissé de 25 % par rapport à l'année précédente.

2.1.3. Bilan des incitations financières de GRDF

Du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013, les indicateurs de suivi de la qualité de service de GRDF incités financièrement ont généré au total **382,6 k€ de bonus pour GRDF**, qui s'ajouteront au montant du CRCP à apurer, et qui se décomposent de la façon suivante :

- 725,0 k€ de bonus ;
- 342,4 k€ de pénalités.

Par ailleurs, 181,0 k€ de pénalités ont été infligées à GRDF à cause de rendez-vous non tenus du fait du GRD. Ces pénalités ont été versées directement aux fournisseurs⁴.

³ OMEGA (Ouverture du Marché de l'Energie et Gestion de l'Acheminement) : système d'information de GRDF de gestion des données d'acheminement et des processus clients associés, assurant la communication entre le GRD et les fournisseurs (toutes les demandes des fournisseurs doivent transiter par le portail Fournisseurs OMEGA) via un site internet sécurisé.

⁴ Jusqu'au 30 juin 2013, cette indemnité était versée par GRDF aux fournisseurs qui en faisaient la demande. A compter du 1^{er} juillet 2013, cette indemnité est versée systématiquement par GRDF aux fournisseurs, sans besoin de signalement de leur part.

Figure 2 : Tableau récapitulatif des incitations financières pour GRDF, en euros

	2013	2012	2011	2010
Nombre de RDV planifiés non respectés par le GRD	-181 038	-4 076	-2 250	-3 077
Taux de mise en service (MES) réalisées dans les délais demandés	-127 000	-50 000	Non incité	Non incité
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	0	0	Non incité	Non incité
Taux de raccordement réalisés dans le délai convenu ≤ 6-10 m ³ /h hors extension	60 000	30 000	Non incité	Non incité
Taux de raccordement réalisés dans le délai convenu >10 m ³ /h et raccordement avec extensions	-40 000	-30 000	Non incité	Non incité
Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	100 000	50 000	Non incité	Non incité
Qualité des relevés JJ transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD	-36 400	258 000	422 000	99 000
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD	-80 000	80 000	140 000	160 000
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	-55 000	-20 000	40 000	70 000
Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 15 jours calendaires	0	-83 300	-48 100	-29 550
Taux de réponses aux réclamations Clients dans les 30 jours calendaires	-1 050	-1 850	-3 050	-2 025
Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM	70 000	170 000	180 000	368 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves MM	70 000	130 000	100 000	152 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M	90 000	92 000	208 000	182 000
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	70 000	650 000	1 100 000	600 000
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	145 000	52 000	20 000	-136 000
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	0	0	89 758	Non incité
Taux d'index rectifiés pour les clients 6M	-3 000	Non incité	Non incité	Non incité
Taux d'index rectifiés pour les clients non 6M	120 000	Non incité	Non incité	Non incité
TOTAL DES INCITATIONS FINANCIERES	201 512	1 322 774	2 246 358	1 460 348

Le montant du bonus total perçu par GRDF en 2013 est en nette baisse par rapport aux années précédentes. Ce résultat s'explique par l'évolution de la régulation incitative au 1^{er} juillet 2013 qui s'est traduite par une baisse des incitations financières là où les objectifs de qualité étaient atteints et par un renforcement des objectifs là où des progrès restaient nécessaires.

2.2. Bilan de la qualité de service des ELD de gaz naturel

Les tarifs péréqués actuels d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel des ELD (dits tarifs « ATRD4 ») sont entrés en vigueur le 1^{er} juillet 2013, en application de la délibération de la CRE du 25 avril 2013.

Comme pour GRDF, ces tarifs ont reconduit, en le faisant évoluer et en le complétant, le cadre existant de régulation incitant les opérateurs à améliorer leur efficacité du point de vue de la qualité du service rendu aux utilisateurs de leurs réseaux. Le mécanisme de suivi de la qualité de service a été simplifié et orienté davantage vers la qualité du service rendu aux consommateurs finals. Les ELD disposant d'un tarif ATRD spécifique suivent entre 14 et 21 indicateurs ; les ELD au tarif commun suivent un unique indicateur, celui relatif au nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD.

Dans l'ensemble, le bilan dressé de la qualité de service des ELD est positif en 2013. Toutefois, ces résultats sont à nuancer en raison de la faible volumétrie des assiettes de calcul pour certains indicateurs et de la faible présence de fournisseurs alternatifs sur les réseaux des ELD de gaz naturel.

2.2.1. Qualité de service rendu aux clients finals

La qualité du service rendu aux clients finals s'est améliorée, les objectifs de base sont atteints pour la plupart des indicateurs, mais des marges de progression subsistent, notamment concernant le respect des délais de réalisation des prestations. Ainsi :

- le respect des délais convenus de réalisation des prestations de mises en service et de mises hors service pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS poursuit son amélioration en 2013 pour atteindre respectivement 94,1 % et 84,5 % pour Régaz-Bordeaux et 97,8 % et 98,0 % pour Réseau GDS. Néanmoins, Régaz-Bordeaux n'atteint pas les objectifs de base fixés pour ces deux indicateurs au second semestre 2013 et s'acquitte en conséquence de pénalités. Le suivi des délais de raccordement n'a été mis en place qu'au 1^{er} juillet 2013 pour trois ELD, leur analyse n'est donc pas pertinente pour ce rapport ;
- le traitement par les ELD des réclamations des consommateurs finals s'améliore en 2013. Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et GEG atteignent les niveaux respectifs de 96,0 %, 95,8 % et 91,8 %. Ces performances sont à mettre en regard du petit nombre de réclamations de consommateurs finals reçues par les ELD (une centaine pour Régaz-Bordeaux, une quinzaine pour Réseau GDS et GEG). L'accessibilité des centres d'appel est globalement stable à des niveaux supérieurs à 80 %, sauf pour GEG dont l'accessibilité du numéro « accueil raccordement » atteint un niveau plus faible de 77,9 %.

2.2.2. Qualité de service rendu aux fournisseurs

La qualité du service rendu aux fournisseurs est stable en 2013 et les objectifs de base sont atteints pour la plupart des indicateurs, notamment concernant la qualité des relèves. Ainsi :

- les indicateurs relatifs à la qualité des relèves tels que le taux de relevés semestriels sur index réels, le taux d'index rectifiés et le nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index sont stables en 2013, l'indicateur de taux de relevés semestriels sur index réels dépasse l'objectif de base pour Régaz-Bordeaux et Réseau ;
- la disponibilité du portail fournisseurs dépasse les objectifs cibles pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS et l'objectif de base pour Vialis, avec respectivement des niveaux de 100,0 %, 99,9 % et 99,0 %. Le portail fournisseur de GEG a, quant à lui, connu des périodes d'indisponibilité importantes au premier semestre 2013 et atteint un niveau, inférieur aux objectifs de base, de 97,8 % de disponibilité en 2013 ;
- seul Régaz-Bordeaux a traité une réclamation d'un fournisseur hors délai. Ce résultat est à mettre en regard du petit nombre de réclamations de fournisseurs reçues par les ELD (une vingtaine pour Régaz-Bordeaux, deux pour Réseau GDS, aucune pour les autres ELD).

Comme pour GRDF, le montant du bonus total perçu par les ELD en 2013 est en baisse par rapport aux années précédentes. Ce résultat s'explique par l'évolution de la régulation incitative au 1^{er} juillet 2013 à l'occasion de la mise en œuvre du tarif ATRD4 des ELD.

3. BILAN DE LA QUALITE DE SERVICE DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX DE TRANSPORT DE GAZ NATUREL

Le tarif d'accès des tiers aux réseaux de transport ATRT5, entré en vigueur le 1^{er} avril 2013, maintient le dispositif de suivi de la qualité de service de GRTgaz et TIGF tout en introduisant des évolutions. Celles-ci ont été adoptées en tenant compte de la consultation publique de la CRE. Les contributeurs considèrent, en majorité, que la qualité des données transmises par les GRT s'est améliorée mais que la régulation incitative doit être renforcée notamment pour les données utiles à l'équilibrage et pour les programmes de maintenance.

3.1. Présentation des indicateurs de qualité de service de GRTgaz et TIGF

Le tarif ATRT5 prévoit que la qualité du service des opérateurs de réseau de transport de gaz GRTgaz et TIGF est suivie au moyen de **quatorze indicateurs** :

1. **Les quatre indicateurs faisant l'objet d'une incitation financière** portent sur la qualité des mesures de consommation mises à disposition des expéditeurs pour s'**équilibrer** au mieux :
 - *Taux de disponibilité des portails utilisateurs des GRT*, qui garantit l'accès aux données.
 - *Qualité des quantités de gaz mesurées aux Points d'Interface Transport Distribution (PITD)*. Ces données sont transmises en J+1 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 en J+1.
 - *Qualité des quantités de gaz télérelevées aux points de livraison des consommateurs industriels raccordés au réseau de transport*. Ces données sont transmises aux expéditeurs en cours de journée, pour cinq tranches horaires (6h-10h, 6h-14h, 6h-18h, 6h-22h, 6h-1h). L'ATR5 a instauré une incitation financière pour TIGF et a modifié la méthode d'évaluation pour GRTgaz.
2. **Les dix indicateurs non incités financièrement** portent sur l'impact sur l'**environnement**, le respect des programmes de **maintenance**, les **prévisions de consommation** et la **relation avec les expéditeurs et les GRD** :
 - *Emissions de gaz à effet de serre ; émissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé ;*
 - *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, respect du programme de maintenance publié en M-2 par le GRT ;*
 - *Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées la veille et en cours de journée (J, J+1) ;*
 - *Fiabilité des informations sur les interfaces clients (nombre de réclamations par mois) ;*
 - *Délais de traitement des demandes de réservation de capacité sur le réseau principal ;*
 - *Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD.*

3.2. Bilan de la qualité du service des GRT relatif aux données mises à disposition des expéditeurs

L'équilibrage entre les entrées et sortie de gaz aux points frontières, depuis les infrastructures de stockage ou les terminaux méthaniers et les consommations des clients raccordés est un impératif pour la continuité d'acheminement du système gazier.

Le code de réseau européen sur l'équilibrage, qui sera d'application obligatoire le 1^{er} octobre 2015, prévoit la suppression des tolérances de déséquilibre accordées aux expéditeurs et la facturation des déséquilibres à un prix reflétant le coût des interventions du GRT sur le marché du gaz. Le code prévoit la mise à disposition, par les GRT, d'informations de qualité à destination des expéditeurs.

Pour prévoir au plus juste les volumes de gaz qui doivent entrer dans le réseau chaque jour, les expéditeurs s'appuient notamment sur les mesures de consommation fournies par les GRT la veille et en cours de journée. Ces données sont des mesures provisoires ; les mesures définitives, servant à la facturation, sont établies à la fin du mois. Ces mesures sont mises à disposition des utilisateurs du réseau sur les portails expéditeurs respectifs des GRT (Tetra pour TIGF et TRANS@ctions pour GRTgaz), et sur des sites publics à maille agrégée (SMART GRTgaz et Datagas pour TIGF).

Les indicateurs définis par la CRE portent sur la qualité des données provisoires de consommation transmises par GRTgaz et TIGF aux expéditeurs, ainsi que sur la disponibilité des portails sur lesquels elles sont accessibles.

Le tarif ATRT5 prévoit de surcroît que la qualité des prévisions de consommation fournies par les GRT la veille et en cours de journée soit suivie. Depuis le 1^{er} avril 2014, cet indicateur fait l'objet d'une incitation financière.

- **La disponibilité des portails expéditeurs** est très satisfaisante (99,92 % de disponibilité moyenne en 2013 pour GRTgaz, 99,9 % pour TIGF). Elle intègre dorénavant la disponibilité des sites publics Smart GRTgaz et Datagas (TIGF), dont la consultation s'accroît fortement, signe de l'intérêt du marché pour ces informations.
- **La qualité des mesures provisoires des quantités de gaz livrées aux PITD** transmises aux GRD pour le calcul des allocations de gaz provisoires est en progrès sur le périmètre de GRTgaz, passant de 19 jours à 13 jours non conformes. La performance de TIGF est stable, passant de 12 jours à 11 jours non conformes. Huit de ces onze jours de non-conformités ont été provoqués par un problème de comptage au PITD de Toulouse.
- **La qualité des mesures de la consommation journalière des industriels raccordés aux réseaux de transport et transmises aux expéditeurs en J+1** s'est renforcée. GRTgaz dépasse son objectif de base pour 2013, en maintenant la proportion de comptages conformes au-dessus de 97 %. En revanche, les résultats de TIGF sont mitigés, en raison de nombreux problèmes de transmission de données, causés par la campagne de généralisation de la télérelève intrajournalière menée en 2012 et 2013.
- **La qualité des données télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs en cours de journée**, suivie depuis 2012 pour le périmètre de TIGF, est incitée financièrement depuis le 1^{er} avril 2013. Les performances de TIGF au cours du premier trimestre 2013 ont été insatisfaisantes, avec un pic à près de 60 % de comptages non conformes en mars puis se sont améliorées jusqu'à atteindre le niveau attendu. Cet indicateur a fait l'objet d'une refonte pour le périmètre de GRTgaz dans l'ATRT5 : dorénavant, l'analyse des données de GRTgaz se fait sur la base de l'évaluation de chaque journée (très bonne, bonne, mauvaise) en fonction de l'écart entre les données transmises en J et J+1. Cette nouvelle méthode rend difficile la comparaison des résultats entre 2012 et 2013.

3.3. Bilan des incitations financières perçues par les GRT

Les montants du bonus total perçu par les GRT en 2013 sont en baisse modérée pour GRTgaz et prononcée pour TIGF, par rapport aux années précédentes. Ce résultat s'explique par l'évolution de la régulation incitative mise en place par l'ART5 depuis le 1^{er} avril 2013 : les objectifs ont été renforcés pour les deux GRT, la publication des données en cours de journée a fait l'objet d'une incitation pour TIGF et les montants des bonus et pénalités ont été divisés par deux pour les quatre indicateurs incités.

Figure 3 : Tableau récapitulatif des incitations financières pour GRTgaz et TIGF, en k€

	2013	2012	2011	2010
Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain	375	200	550	2 400
Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain	95	200	237	1 180
Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain	304	407	Non incité	Non incité
Disponibilité des portails publics et expéditeurs	135	390	580	300
TOTAL DES INCITATIONS FINANCIERES GRTGAZ	909	1 197	1 367	3 880

Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain	162,5	300	300	300
Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain	8,75	20	-254	188
Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain	-184	0	Non incité	Non incité
Disponibilité des portails publics	60	45	195	138
TOTAL DES INCITATIONS FINANCIERES TIGF	47,25	365	241	678

4. BILAN FINANCIER GLOBAL DE LA REGULATION INCITATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE

Figure 4 : Tableau récapitulatif de la régulation incitative de la qualité de service

Opérateurs	Nombre d'indicateurs en 2013		Montant total des incitations financières (en k€)			
	suivis	incités financièrement	2010	2011	2012	2013
ERDF	19	5	+145	+239	+202	+166
GRDF	25	17	+1 460	+2 246	+1 323	+202
ELD de gaz						
Régaz-Bordeaux	31 puis 21*	9	+12	+21	+13	+7
Réseau GDS	28 puis 21*	9	~0	+44	+28	+17
GEG	17 puis 16*	4	-1	-1	-2	-1
Autres ELD	entre 10 et 23 puis entre 14 et 16*	entre 3 et 4	0	0	0	0
GRTgaz	14	4	+3 880	+1 367	+1 197	+909
TIGF	14	4	+678	+241	+365	+47

* évolutions au 1^{er} juillet 2013 liées à l'entrée en vigueur du tarif ATRD4 des ELD à cette date

ANNEXE 1 :

DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR ERDF

1. INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIERE

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 respecté 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 » fait 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	Catégorie de consommateurs	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013
Nombre de réclamations sur rendez-vous planifié non respecté par ERDF	Consommateurs industriels	1	0	0	3
	Consommateurs professionnels	24	19	5	7
	Consommateurs résidentiels	244	186	132	137
	Producteurs	0	1	0	0

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). La mesure de cet indicateur est exprimée en pourcentage.

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

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	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13	juil-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
Taux de réponses aux réclamations des utilisateurs de réseau sous 30 jours	96,2%	97,1%	95,6%	95,9%	95,0%	95,7%	97,3%	98,2%	97,9%	97,9%	97,3%	97,7%

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	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013
Taux de PTF non envoyées dans les délais	Consommateur individuel BT \leq 36 kVA	9,8%	10,8%	15,7%	21,0%
	Consommateur individuel BT > 36 kVA	17,6%	19,6%	22,1%	22,5%
	Consommateur collectif BT	14,4%	16,1%	17,8%	17,8%
	Consommateur HTA	5,5%	10,4%	11,8%	12,4%
	Producteur BT \leq 36 kVA	19,7%	23,8%	20,6%	16,8%
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	5,5%	10,5%	11,3%	5,9%

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 au 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	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013
Délai de transmission des courbes de mesure demi-horaires de chaque responsable d'équilibre	98%	98%	98%	98%

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

Taux de disponibilité du portail fournisseurs	janv.-13					févr.-13				mars-13				avr.-13				mai-13				juin-13				
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	100%	100%	100%	99,68%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98,96%	100%	100%	100%	100%

Taux de disponibilité du portail fournisseurs	juil.-13					août-13				sept.-13				oct.-13				nov.-13				déc.-13				
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	100%	87,75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,47%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

2. INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX INTERVENTIONS

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 \leq 36 kVA) ;
- petits consommateurs professionnels (BT \leq 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	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
Délai de réalisation d'une mise en service sur installations existante	Résidentiel	≤ 5 jours	93,6%	93,7%	93,0%	93,2%	93,5%	92,8%
		de 6 à 10 jours	4,7%	4,8%	5,4%	5,2%	5,1%	5,5%
		de 11 à 20 jours	1,5%	1,3%	1,4%	1,3%	1,2%	1,5%
		plus de 20 jours	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%
	Petit professionnel	≤ 5 jours	84,7%	86,0%	86,8%	83,1%	83,6%	82,1%
		de 6 à 10 jours	10,6%	11,3%	10,2%	13,5%	13,3%	13,8%
		de 11 à 20 jours	4,1%	2,2%	2,5%	2,8%	2,5%	3,1%
		plus de 20 jours	0,6%	0,4%	0,6%	0,6%	0,6%	1,0%
	Industriel	≤ 5 jours	80,0%	83,1%	82,9%	85,0%	87,2%	85,1%
		de 6 à 10 jours	15,7%	13,9%	14,5%	11,8%	10,9%	12,4%
		de 11 à 20 jours	3,4%	2,5%	2,1%	2,7%	1,6%	2,3%
		plus de 20 jours	0,8%	0,5%	0,4%	0,5%	0,3%	0,3%

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	juil.- 13	août-13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Délai de réalisation d'une mise en service sur installations existante	Résidentiel	≤ 5 jours	93,5%	92,4%	92,9%	94,1%	94,4%	93,7%
		de 6 à 10 jours	5,0%	5,2%	5,2%	4,4%	4,3%	4,7%
		de 11 à 20 jours	1,3%	2,0%	1,6%	1,2%	1,1%	1,3%
		plus de 20 jours	0,2%	0,4%	0,3%	0,2%	0,2%	0,2%
	Petit professionnel	≤ 5 jours	83,4%	79,0%	81,2%	84,4%	86,0%	85,7%
		de 6 à 10 jours	13,0%	15,0%	14,1%	12,7%	10,7%	10,8%
		de 11 à 20 jours	3,1%	5,0%	3,9%	2,4%	2,7%	3,0%
		plus de 20 jours	0,5%	1,1%	0,8%	0,5%	0,6%	0,5%
	Industriel	≤ 5 jours	82,7%	78,8%	77,8%	79,6%	86,1%	82,3%
		de 6 à 10 jours	13,4%	16,6%	16,5%	16,0%	11,3%	14,7%
		de 11 à 20 jours	3,7%	4,1%	4,2%	3,6%	2,0%	2,5%
		plus de 20 jours	0,2%	0,5%	1,5%	0,8%	0,6%	0,4%

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 \leq 36 kVA) ;
- petits consommateurs professionnels (BT \leq 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	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
Délai de réalisation d'une résiliation	Résidentiel	≤ 5 jours	99,4%	99,4%	99,4%	99,3%	99,3%	99,3%
		de 6 à 10 jours	0,5%	0,5%	0,5%	0,6%	0,6%	0,5%
		de 11 à 20 jours	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
		plus de 20 jours	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Petit professionnel	≤ 5 jours	79,5%	82,3%	79,5%	79,3%	76,7%	77,2%
		de 6 à 10 jours	15,4%	13,7%	16,3%	16,5%	18,2%	17,3%
		de 11 à 20 jours	4,0%	3,4%	3,4%	3,6%	4,4%	4,9%
		plus de 20 jours	1,1%	0,6%	0,8%	0,6%	0,8%	0,6%
	Industriel	≤ 5 jours	97,2%	97,6%	96,9%	97,2%	97,7%	97,1%
		de 6 à 10 jours	1,6%	1,8%	2,4%	2,1%	2,0%	1,8%
		de 11 à 20 jours	1,1%	0,4%	0,3%	0,6%	0,2%	0,7%
		plus de 20 jours	0,1%	0,1%	0,5%	0,1%	0,1%	0,5%

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	juil.- 13	août-13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Délai de réalisation d'une résiliation	Résidentiel	≤ 5 jours	99,3%	99,2%	99,1%	99,3%	99,5%	99,5%
		de 6 à 10 jours	0,5%	0,6%	0,7%	0,5%	0,4%	0,4%
		de 11 à 20 jours	0,1%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%
		plus de 20 jours	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Petit professionnel	≤ 5 jours	74,8%	71,1%	71,1%	76,1%	79,7%	76,6%
		de 6 à 10 jours	20,5%	20,9%	22,6%	18,7%	16,1%	18,5%
		de 11 à 20 jours	3,8%	6,4%	4,9%	4,3%	3,5%	4,1%
		plus de 20 jours	1,0%	1,6%	1,3%	0,9%	0,6%	0,7%
	Industriel	≤ 5 jours	96,2%	97,0%	98,1%	97,4%	97,0%	97,4%
		de 6 à 10 jours	2,7%	2,2%	1,6%	1,6%	1,9%	1,7%
		de 11 à 20 jours	0,9%	0,4%	0,0%	0,7%	0,7%	0,8%
		plus de 20 jours	0,3%	0,5%	0,3%	0,3%	0,4%	0,2%

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	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur	Résidentiel	\leq 10 jours	36,1%	38,1%	39,7%	36,8%	35,6%	38,9%
		de 11 à 20 jours	16,6%	6,9%	20,1%	15,0%	3,6%	3,7%
		plus de 20 jours	47,3%	55,0%	40,1%	48,2%	60,8%	57,4%
	Petit professionnel	\leq 10 jours	4,1%	30,8%	41,7%	87,6%	37,4%	58,9%
		de 11 à 20 jours	64,6%	48,3%	38,9%	7,5%	28,1%	34,6%
		plus de 20 jours	31,3%	20,8%	19,3%	4,9%	34,5%	6,3%
	Industriel	\leq 10 jours	0,2%	0,0%	27,8%	3,2%	3,8%	4,5%
		de 11 à 20 jours	1,5%	6,7%	22,2%	0,0%	7,7%	18,2%
		plus de 20 jours	98,3%	93,3%	50,0%	96,8%	88,5%	77,3%

Indicateur	Segmentation	Tranche de délai	juil.- 13	août-13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur	Résidentiel	≤ 10 jours	45,5%	58,9%	40,7%	48,8%	69,7%	56,2%
		de 11 à 20 jours	15,2%	12,0%	24,6%	11,0%	2,4%	7,7%
		plus de 20 jours	39,3%	29,0%	34,7%	40,2%	27,9%	36,1%
	Petit professionnel	≤ 10 jours	30,8%	81,0%	29,2%	70,6%	93,8%	97,2%
		de 11 à 20 jours	54,2%	9,5%	2,9%	27,7%	5,1%	2,2%
		plus de 20 jours	14,9%	9,1%	66,6%	1,5%	1,0%	0,6%
	Industriel	≤ 10 jours	6,3%	16,0%	3,8%	1,7%	3,9%	14,0%
		de 11 à 20 jours	12,5%	16,0%	7,7%	5,0%	6,5%	1,9%
		plus de 20 jours	81,3%	68,0%	88,5%	93,3%	89,6%	84,1%

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	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
Taux de changement de fournisseur à la date convenue	Résidentiel	99,4%	99,6%	99,7%	98,0%	98,6%	98,7%
	Petit professionnel	98,8%	98,9%	96,9%	99,2%	91,9%	88,9%
	Industriel	99,5%	80,0%	100,0%	25,8%	92,3%	100,0%

Indicateur	Segmentation	juil.- 13	août-13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de changement de fournisseur à la date convenue	Résidentiel	98,5%	98,6%	99,3%	99,6%	99,6%	99,7%
	Petit professionnel	90,4%	92,1%	96,8%	98,1%	99,0%	98,3%
	Industriel	93,8%	96,0%	50,0%	48,3%	60,3%	15,7%

3. INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS

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 \leq 36 kVA) ;
- petits consommateurs professionnels (BT \leq 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	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013
Nombre de réclamations	Résidentiel	Accueil	964	857	949	831
		Intervention	15 887	13 114	13 260	14 217
		Relève et facturation	36 058	31 621	32 441	35 061
		Qualité du réseau public	27 259	16 677	18 412	23 587
		Total	80 168	62 269	65 062	73 696
	Petit professionnel	Accueil	80	90	76	78
		Intervention	2 018	1 412	1 278	1 430
		Relève et facturation	4 801	3 961	4 160	4 765
		Qualité du réseau public	3 558	2 180	2 336	2 343
		Total	10 457	7 643	7 850	8 616
	Industriel	Accueil	36	35	57	32
		Intervention	676	468	646	661
		Relève et facturation	1 567	1 090	892	1 102
		Qualité du réseau public	2 158	1 721	2 252	1 927
		Total	4 437	3 314	3 847	3 722
	Producteur	Accueil	4	1	9	3
		Intervention	31	14	13	10
		Relève et facturation	50	21	30	24
		Qualité du réseau public	135	164	269	185
		Total	220	200	321	222

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	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par tranche de délais	Résidentiel	Accueil	95,3%	100,0%	97,8%	96,9%	99,0%	97,2%
		Intervention	97,9%	98,5%	98,5%	97,7%	97,0%	97,6%
		Relève et facturation	97,7%	98,4%	97,6%	96,7%	95,8%	96,9%
		Qualité du réseau public	92,4%	93,6%	88,1%	92,7%	91,3%	91,0%
		Total	96,4%	97,1%	95,3%	96,0%	95,2%	95,9%
	Petit professionnel	Accueil	100,0%	100,0%	96,0%	100,0%	92,3%	93,8%
		Intervention	96,8%	99,3%	98,1%	96,2%	95,9%	96,3%
		Relève et facturation	96,7%	98,1%	97,3%	95,7%	93,6%	94,7%
		Qualité du réseau public	91,1%	94,7%	92,1%	91,2%	89,9%	87,4%
		Total	95,4%	97,5%	96,4%	94,8%	93,2%	93,5%
	Industriel	Accueil	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		Intervention	97,6%	99,1%	99,5%	98,9%	97,6%	99,3%
		Relève et facturation	97,3%	97,4%	99,2%	98,3%	98,5%	99,6%
		Qualité du réseau public	92,2%	93,7%	96,1%	95,9%	93,9%	95,4%
		Total	95,2%	96,0%	98,0%	97,3%	96,4%	97,5%
	Producteur	Accueil	0,0%	80,0%	0,0%	-	-	100,0%
		Intervention	90,0%	80,0%	100,0%	16,7%	100,0%	80,0%
		Relève et facturation	100,0%	94,1%	100,0%	90,0%	100,0%	100,0%
		Qualité du réseau public	84,0%	91,9%	90,9%	90,2%	88,9%	85,7%
		Total	89,4%	90,6%	95,2%	82,5%	92,5%	87,5%

Indicateur	Segmentation	Nature de réclamation	juil.-13	août-13	sept.-13	oct.-13	nov.-13	déc.-13
Taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours par tranche de délais	Résidentiel	Accueil	98,6%	99,5%	99,0%	96,5%	98,9%	100,0%
		Intervention	98,1%	98,6%	98,1%	98,1%	98,5%	98,4%
		Relève et facturation	98,6%	99,2%	98,4%	98,6%	98,2%	98,7%
		Qualité du réseau public	93,7%	96,2%	96,7%	96,7%	94,6%	95,2%
		Total	97,4%	98,4%	98,0%	98,0%	97,4%	97,7%
	Petit professionnel	Accueil	100,0%	100,0%	83,3%	100,0%	88,2%	95,0%
		Intervention	98,0%	98,4%	97,4%	98,1%	98,4%	98,7%
		Relève et facturation	98,1%	98,1%	98,3%	98,2%	96,9%	98,6%
		Qualité du réseau public	92,7%	91,6%	96,5%	94,6%	94,1%	96,0%
		Total	96,9%	96,7%	97,6%	97,5%	96,6%	98,1%
	Industriel	Accueil	100,0%	100,0%	90,5%	100,0%	100,0%	100,0%
		Intervention	99,5%	99,4%	99,0%	99,1%	99,0%	99,4%
		Relève et facturation	97,7%	99,6%	98,7%	97,7%	96,4%	99,5%
		Qualité du réseau public	97,8%	98,0%	98,1%	98,1%	96,8%	97,9%
		Total	98,1%	98,7%	98,3%	98,2%	97,1%	98,8%
	Producteur	Accueil	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		Intervention	100,0%	100,0%	71,4%	83,3%	100,0%	75,0%
		Relève et facturation	91,7%	100,0%	100,0%	76,9%	87,5%	87,5%
		Qualité du réseau public	81,4%	95,4%	83,6%	78,3%	82,4%	75,0%
		Total	85,2%	95,9%	84,7%	79,0%	86,2%	77,6%

4. INDICATEUR FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AUX RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS : « TAUX D'ACCESSIBILITE DE LA LIGNE TELEPHONIQUE SPECIALISEE 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	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013
Taux d'accessibilité de la ligne téléphonique spécialisée fournisseurs	95,4%	94,7%	93,5%	94,6%

5. INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF A LA RELEVÉ ET A LA FACTURATION

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	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013
Taux de compteurs avec au minimum un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT ≤ 36 kVA	97,8%	97,8%	97,7%	97,7%

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	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA	98,1%	97,6%	98,7%	98,9%	98,9%	98,9%

Indicateur	juil-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
Taux de relevés mensuels publiés sur index réel pour les consommateurs BT > 36 kVA et HTA	98,7%	97,7%	98,4%	98,9%	98,9%	99,0%

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	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
Taux de publication par SGE des relevés et des factures, des consommateurs BT > 36 kVA et HTA dans les délais	98,4%	96,4%	97,4%	98,2%	98,2%	98,0%

Indicateur	juil-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
Taux de publication par SGE des relevés et des factures, des consommateurs BT > 36 kVA et HTA dans les délais	98,3%	98,7%	97,8%	98,1%	98,5%	98,0%

5.4. « Taux d'absence au relevé 3 fois et plus des consommateurs BT ≤ 36 kVA »

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	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013
Taux d'absence au relevé 3 fois et plus des consommateurs BT ≤ 36 kVA	1,1%	1,1%	1,1%	1,1%

6. INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI RELATIF AU RACCORDEMENT

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	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013
Taux d'accessibilité téléphonique des accueils raccordement électricité	91,4%	88,2%	89,9%	88,6%

6.2. « 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	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013
Nombre de propositions de raccordement émises	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	49 754	48 802	44 480	44 725
	Consommateur individuel BT > 36 kVA	3 441	3 117	2 920	2 891
	Consommateur collectif BT	9 480	9 070	8 557	8 710
	Consommateur HTA	523	454	467	442
	Producteur BT ≤ 36 kVA	11 445	14 142	12 390	9 527
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	532	926	1 040	542

6.3. « 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 ≤ 36 kVA ;
- raccordement des consommateurs individuels BT > 36 kVA ;
- raccordement des consommateurs collectif BT ;
- raccordement des consommateurs HTA ;
- raccordement des producteurs BT ≤ 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	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013
Délai moyen d'envoi de la PDR (en jours ouvrés)	Consommateur individuel BT ≤ 36 kVA	8,7	9,1	11,0	12,9
	Consommateur individuel BT > 36 kVA	33,1	36,4	42,1	47,8
	Consommateur collectif BT	42,0	44,9	50,9	50,8
	Consommateur HTA	26,7	41,3	43,7	54,1
	Producteur BT ≤ 36 kVA	28,0	35,8	24,9	25,4
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	71	81	74	69

6.4. « 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 ≤ 36 kVA ;
- raccordement des consommateurs individuels BT > 36 kVA ;
- raccordement des consommateurs collectif BT ;
- raccordement des consommateurs HTA ;
- raccordement des producteurs BT ≤ 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	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013
Taux de respect de la date convenue de mise en exploitation des ouvrages de raccordement	Consommateur individuel BT \leq 36 kVA	94,9%	94,6%	93,8%	92,4%
	Consommateur individuel BT > 36 kVA	89,8%	83,0%	82,5%	82,1%
	Consommateur collectif BT	88,0%	83,3%	83,7%	81,6%
	Consommateur HTA	86,5%	83,7%	84,0%	85,5%
	Producteur BT \leq 36 kVA	90,8%	91,6%	90,4%	89,2%
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	75,7%	72,0%	75,2%	76,2%

6.5. « 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	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA sans extension (en jours ouvrés)	41,4	39,2	39,8	39,7
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement des consommateurs individuels BT > 36 kVA sans extension (en jours ouvrés)	91,5	93,1	109,5	107,2
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement producteur BT ≤ 36 kVA sans extension (en jours ouvrés)	34,3	32,0	36,7	38,7

6.6. « 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 :

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

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 ≤ 36 kVA avec extension ;
- raccordement des consommateurs BT > 36 kVA avec extension ;
- raccordement des consommateurs HTA ;
- raccordement des producteurs BT ≤ 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	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013
Délai de réalisation des travaux de raccordement autre que BT ≤ 36 kVA sans extension	Consommateur BT ≤ 36 KVA avec extension	< 2 mois	9,4%	10,0%	10,4%	10,2%
		de 2 à 3 mois	14,1%	15,9%	13,9%	15,1%
		de 3 à 4 mois	19,6%	20,2%	21,3%	17,5%
		plus de 4 mois	56,9%	53,9%	54,3%	57,2%
	Consommateur BT > 36 KVA avec extension	< 2 mois	15,3%	16,2%	20,1%	17,7%
		de 2 à 3 mois	11,4%	16,9%	14,5%	14,4%
		de 3 à 4 mois	17,1%	14,4%	14,0%	14,6%
		plus de 4 mois	56,2%	52,5%	51,4%	53,4%
	Consommateur HTA	< 2 mois	7,1%	6,4%	9,7%	11,2%
		de 2 à 3 mois	8,4%	13,4%	10,2%	8,5%
		de 3 à 4 mois	16,1%	7,9%	11,8%	11,7%
		plus de 4 mois	68,4%	72,3%	68,3%	68,6%
	Producteurs BT ≤ 36 kVA avec extension	< 2 mois	1,4%	11,5%	4,9%	3,4%
		de 2 à 3 mois	9,0%	5,3%	10,8%	7,9%
		de 3 à 4 mois	9,7%	10,7%	15,7%	11,2%
		plus de 4 mois	80,0%	72,5%	68,6%	77,5%
	Producteur BT > 36 kVA et HTA	< 2 mois	7,1%	7,0%	11,4%	8,0%
		de 2 à 3 mois	6,9%	8,1%	7,0%	9,0%
		de 3 à 4 mois	4,4%	5,1%	4,6%	3,0%
		plus de 4 mois	81,6%	79,8%	77,0%	81,0%

ANNEXE 2 :

DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR LES GRD DE GAZ

1. QUALITE DE SERVICE VIS-A-VIS DES CONSOMMATEURS FINALS RACCORDES AUX RESEAUX DE DISTRIBUTION

1.1. Prestations fournies par les GRD

1.1.1. « Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD » et « Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD »

Description

L'indicateur « *Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD* » suit le nombre de rendez-vous planifiés non respectés par les GRD et indemnisés durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; Vialis et Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (GEG ; Gaz de Barr et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013 ; Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013), le semestre (Caléo ; Gédia, Gaz de Barr et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013) 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/J-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. Sont comptabilisés par cet indicateur, 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 via le portail Fournisseurs (GEG) ;
- signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires par mail ou par téléphone (Gédia) ;
- signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires (30 jours calendaires pour Gaz de Barr) via le portail Fournisseurs (GRDF et Régaz-Bordeaux), par courrier ou mail (Réseau GDS, Vialis, Caléo et Gaz de Barr) jusqu'au 30 juin 2013 puis automatiquement identifiés par l'opérateur à compter du 1^{er} juillet 2013 (GRDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis, Caléo et Gaz de Barr) ;
- automatiquement identifiés par l'opérateur (Veolia Eau) ;

100 % des rendez-vous non tenus sont indemnisés.

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'opérateur⁵, soit :

GRDF		Janvier 2013 - Juin 2013	Juillet 2013 - Décembre 2013
Consommateurs à relève 6M/6M		26,55 €HT	27,05 €HT
Consommateurs à relève J/J-J/M-M/M	Compteur de débit maximum \leq 160 m ³ /h	116,78 €HT	119,00 €HT
	Compteur de débit maximum $>$ 160 m ³ /h	215,10 €HT	219,19 €HT

Régaz-Bordeaux		Janvier 2013 - Juin 2013	Juillet 2013 - Décembre 2013
Compteur de débit maximum \leq 65 m ³ /h		32,85 €HT	
Compteur de débit maximum $>$ 65 m ³ /h et \leq 100 m ³ /h		46,07 €HT	
Compteur de débit maximum $>$ 100 m ³ /h		79,63 €HT	
Consommateurs à relève 6M/6M			27,05 €HT
Consommateurs à relève J/J-J/M-M/M	Compteur de débit maximum \leq 160 m ³ /h		119,00 €HT
	Compteur de débit maximum $>$ 160 m ³ /h		219,19 €HT

Réseau GDS		Janvier 2013 - Juin 2013	Juillet 2013 - Décembre 2013
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T1/T2		29,00 €HT	
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T3		52,00 €HT	
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T4/TP		208,00 €HT	
Consommateurs à relève 6M/6M			27,05 €HT
Consommateurs à relève J/J-J/M-M/M	Compteur de débit maximum \leq 160 m ³ /h		119,00 €HT
	Compteur de débit maximum $>$ 160 m ³ /h		219,00 €HT

GEG		Janvier 2013 - Août 2013	Sept. 2013 - Décembre 2013
Consommateurs à relève 6M/6M		24,95 €HT	24,95 €HT
Consommateurs à relève non 6M/6M		95,39 €HT	95,39 €HT

Vialis		Janvier 2013 - Juin 2013	Juillet 2013 - Décembre 2013
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T1/T2		24,95 €HT	
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T3/T4		95,38 €HT	
Consommateurs à relève 6M/6M			25,35 €HT
Consommateurs à relève J/J-J/M-M/M	Compteur de débit maximum \leq 160 m ³ /h		119,00 €HT
	Compteur de débit maximum $>$ 160 m ³ /h		219,19 €HT

Gédia		Janvier 2013 - Juin 2013	Juillet 2013 - Décembre 2013
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T1/T2		24,95 €HT	25,35 €HT
Clients bénéficiant d'une option tarifaire T3/T4		95,39 €HT	96,92 €HT

Gaz de Barr		Janvier 2013 - Juin 2013	Juillet 2013 - Décembre 2013
Tous clients		24,38 €HT	27,05 €HT

⁵ Concernant Caléo et Veolia Eau, il s'agit du montant correspondant à l'intervention programmée.

Cette indemnisation est directement versée aux fournisseurs.

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 (Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis et Gédia), le trimestre (GEG, Gaz de Barr et Veolia Eau) ou le semestre (Caléo) à la suite de rendez-vous non tenus du fait du GRD. Cet indicateur n'est plus suivi par les ELD depuis le 1^{er} juillet 2013, conformément aux tarifs ATRD4 des opérateurs.

Résultats de GRDF

Les résultats de l'indicateur « *Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD* » 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	janv.-	févr.-	mars-	avr.-	mai-	juin-	juil.-	août-	sept.-	oct.-	nov.-	déc.-
		13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD	6M/6M	16	10	7	6	12	3	8	8	8	4 184	1 322	1 104
	J/J-J/M-M/M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

NB : suite à la livraison retardée de l'outil informatique remontant le nombre de rendez-vous non respectés et détectés automatiquement par GRDF, la valeur remontée pour le mois d'octobre 2013 tient compte des valeurs de juillet, août, septembre et octobre 2013.

Caléo

Caléo a détecté un unique rendez-vous planifié à un client T1/T2 qui a été manqué de son fait. Il génère une pénalité de 17,62 €HT au 1^{er} semestre 2013.

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

Résultats des autres GRD

Pour les autres GRD suivant cet indicateur (Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Gédia, Gaz de Barr, Veolia Eau ainsi que les sept ELD au tarif commun ayant transmis l'information à la CRE⁶) il n'y a eu aucun rendez-vous manqué du fait du GRD et indemnisé sur la période de suivi.

Jusqu'au 30 juin 2013, les résultats des indicateurs « *Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD* » et « *Montant des indemnisations versées à la suite de réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD* » étaient calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public chaque mois pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis et Gédia, chaque trimestre pour GEG, Gaz de Barr et Veolia Eau, chaque semestre pour Caléo.

A compter du 1^{er} juillet 2013, les résultats de l'indicateur « *Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD* » sont calculés, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public chaque mois pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS, chaque trimestre pour GEG et Vialis, chaque semestre pour Gédia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau.

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

⁶ Il s'agit de Sorégies, Energies et Services de Seyssel, ESDB - Régie de Villard Bonnot, Régie du Syndicat Electrique Intercommunal du Pays Chartrain, Régie Municipale Multiservices de La Réole, Gascogne Energies Services et Régies Municipales d'Électricité, de Gaz, d'Eau et d'Assainissement de Bazas.

1.1.2. « Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client »

Description

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

Deux valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Gédia, 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.

L'indicateur « *Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client* » n'est plus suivi depuis le 1^{er} juillet 2013, conformément aux tarifs ATRD4 des opérateurs.

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.

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	janv.-	févr.-	mars-	avr.-	mai-	juin-	juil.-	août-	sept.-	oct.-	nov.-	déc.-
		13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	T1/T2	82	72	53	84	84	81						
	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	janv.-	févr.-	mars-	avr.-	mai-	juin-	juil.-	août-	sept.-	oct.-	nov.-	déc.-
		13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	T1/T2	73	69	89	66	56	120						
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0						

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 mois.

Indicateur	Segmentation	janv.-	févr.-	mars-	avr.-	mai-	juin-	juil.-	août-	sept.-	oct.-	nov.-	déc.-
		13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	T1/T2	1	0	0	3	2	0						
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0						

Résultats de Gédia

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

Indicateur	Segmentation	janv.-	févr.-	mars-	avr.-	mai-	juin-	juil.-	août-	sept.-	oct.-	nov.-	déc.-
		13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	T1/T2	NC	NC	NC	NC	NC	NC						
	T3/T4/TP	NC	NC	NC	NC	NC	NC						

Résultats des autres GRD

Pour les autres GRD suivant cet indicateur (GEG, Caléo, 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 Veolia Eau, chaque trimestre pour GEG et Gaz de Barr, chaque semestre pour Caléo.

1.1.3. « Délai de réalisation d'une mise en service », « Taux de mises en service réalisées dans le délai catalogue » et « Taux de mises en service réalisées 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 (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis) par tranche de délais, tous fournisseurs confondus.

Trois 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, tous types d'options tarifaires confondus ;
- 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, tous types d'options tarifaires confondus ;
- le nombre de mises en service dont le délai de réalisation est strictement supérieur à deux fois le délai standard du catalogue de prestation, tous types d'options tarifaires confondus.

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 :

- 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 « *Délai de réalisation d'une mise en service* » n'est plus suivi par Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Vialis depuis le 1^{er} juillet 2013, conformément aux tarifs ATRD4 des opérateurs.

L'indicateur « *Taux de mises en service réalisées dans le délai catalogue* » suit le nombre de mises en service clôturées durant le mois (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis) dans un délai inférieur ou égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations⁷, par rapport à l'ensemble des mises en service clôturées durant le mois (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

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

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.

Toutes les mises en service avec déplacement d'un agent du GRD, avec ou sans pose de compteur, y compris les mises en service « Express », sont comptabilisées par ces deux indicateurs.

L'indicateur « *Taux de mises en service réalisées dans le délai catalogue* » n'est plus suivi par Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Vialis depuis le 1^{er} juillet 2013, conformément aux tarifs ATRD4 des opérateurs.

L'indicateur « *Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés* » suit le nombre de mises en service clôturées durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (GEG ; Gaz de Barr et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013 ; Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013) ou le semestre (Caléo ; Gédia, Gaz de Barr et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013) 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 ;

⁷ 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

Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (GEG ; Gaz de Barr et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013 ; Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013) ou le semestre (Caléo ; Gédia, Gaz de Barr et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

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

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 jusqu'au 30 juin 2013 et deux valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG (à compter du 1^{er} juillet 2013), Vialis (à compter du 1^{er} juillet 2013), Gédia, 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, Gédia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau.

L'indicateur « *Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés* » est incité financièrement pour GRDF, et à compter du 1^{er} juillet 2013 pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS.

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur pour GRDF :

- un objectif de base :
 - de 92 % de mises en service réalisées dans les délais demandés pour le premier semestre de 2013 et de 93 % de mises en service réalisées dans les délais demandés pour le second semestre de 2013 ;
- un objectif cible :
 - de 93,5 % de mises en service réalisées dans les délais demandés pour le premier semestre de 2013 et de 94,5 % de mises en service réalisées dans les délais demandés par mois à compter du 1^{er} juillet 2013.

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS, à compter du 1^{er} juillet 2013 :

- un objectif de base :
 - de 95,5 % de mises en service réalisées dans les délais demandés par année calendaire ;
- un objectif cible :
 - de 97 % de mises en service réalisées dans les délais demandés par année calendaire.

L'indicateur « *Taux de mises en service réalisées dans les délais convenus* » suit, pour Vialis, le nombre de mises en service clôturées durant le trimestre dans les délais convenus entre les fournisseurs et le GRD, par rapport à l'ensemble des mises en service clôturées durant le trimestre, tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de mises en service clôturées durant le trimestre dans les délais convenus entre les fournisseurs et le GRD}}{\text{Nombre total de mises en service clôturées durant le trimestre}}$$

Nombre total de mises en service clôturées durant le trimestre

Deux valeurs sont suivies pour Vialis :

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

Cet indicateur a été remplacé pour Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013 par l'indicateur « *Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés* », défini ci-avant.

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	92,3%	93,4%	92,5%	93,0%	92,2%	91,6%	91,7%	92,2%	91,2%	91,7%	92,3%	91,3%
	6M/6M	92,3%	93,5%	92,6%	93,0%	92,2%	91,6%	91,7%	92,2%	91,3%	91,8%	92,3 %	91,3%
	M/M	90,4%	92,2%	89,4%	90,5%	94,5%	88,5%	90,9%	88,1%	85,7%	84,9%	85,6 %	87,9%
	J/J-J/M	95,8%	78,6%	85,7%	87,5%	72,7%	85,7%	83,3%	92,3%	100,0%	85,2%	84,2 %	88,2%

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Délai de réalisation d'une mise en service*	≤ délai catalogue	761	735	729	794	725	573						
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	9	6	12	4	10	22						
	> 2x délai catalogue	0	1	1	2	1	0						
Taux de mises en service réalisées dans le délai catalogue	/	98,8%	99,1%	98,2%	99,3%	98,5%	96,3%						
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	-	-	-	-	-	-	95,3%	93,8%	90,4%	94,9%	96,0%	94,2%

* (= nombre de mises en service clôturées)

Les données relatives à l'indicateur « *Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés* » transmises par Régaz-Bordeaux avant le 1^{er} juillet 2013 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	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13	oct.-13	nov.-13	déc.-13
Délai de réalisation d'une mise en service*	≤ délai catalogue	383	294	287	334	245	422						
	T1/T2	373	286	282	329	245	407						
	T3/T4/TP	10	8	5	5	0	15						
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	39	52	25	69	135	84						
	T1/T2	39	52	25	69	135	84						
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0						
	> 2x délai catalogue	22	22	18	11	27	24						
	T1/T2	22	22	18	11	27	24						
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0						
Taux de mises en service réalisées dans le délai catalogue	T1/T2	85,9%	79,4%	86,8%	80,4%	60,2%	79,0%						
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	NA	100,0%						
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/							96,8%	98,2%	98,6%	98,3%	98,3%	96,7%
	T1/T2	96,8%	93,9%	97,5%	97,8%	98,5%	94,8%	97,0%	98,3%	98,9%	98,5%	98,2%	97,3%
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	NA	100,0%	81,8%	85,7%	66,7%	NA	100,0%	72,7%

* (= nombre de mises en service clôturées)

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	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	3 ^e trimestre 2013	4 ^e trimestre 2013
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

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	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	3 ^e trimestre 2013	4 ^e trimestre 2013
Délai de réalisation d'une mise en service*	≤ délai catalogue	NC	NC		
	T1/T2	NC	NC		
	T3/T4/TP	NC	NC		
	> délai catalogue	NC	NC		
	T1/T2	NC	NC		
	T3/T4/TP	NC	NC		
Taux de mises en service réalisées dans le délai catalogue	T1/T2	NC	NC		
	T3/T4/TP	NC	NC		
Taux de mises en service réalisées dans les délais convenus	T1/T2	NC	NC		
	T3/T4/TP	NC	NC		
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/			NC	NC
	T1/T2			NC	NC
	T3/T4/TP			NC	NC

* (= nombre de mises en service clôturées)

Résultats de Gédia

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

Indicateur	Segmentation	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	2 nd semestre 2013
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	T1/T2	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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	1 ^{er} semestre 2013	2 nd semestre 2013
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	100,0%	100,0%
	T1/T2	100,0%	100,0%
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%

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 semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	2 nd semestre 2013
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	100,0%	100,0%	100,0%
	T1/T2	100,0%	100,0%	100,0%
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%	100,0%

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 semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	2 nd semestre 2013
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	/	NA	100,0%	100,0%
	T1/T2	NA	NA	100,0%
	T3/T4/TP	NA	100,0%	NA

NB : le périmètre suivi de l'indicateur « Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés » est retreint aux clients des fournisseurs alternatifs.

1.1.4. « Délai de réalisation d'une mise hors service », « Taux de mises hors service réalisées dans le délai catalogue » et « Taux de mises hors service réalisées 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 (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis) par tranche de délais, tous fournisseurs confondus.

Six valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux et 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 :

- 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 « *Délai de réalisation d'une mise hors service* » n'est plus suivi par Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Vialis depuis le 1^{er} juillet 2013, conformément aux tarifs ATRD4 des opérateurs.

L'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans le délai catalogue* » suit le nombre de mises hors service clôturées durant le mois (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis) dans un délai inférieur ou égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations⁸, par rapport à l'ensemble des mises hors service clôturées durant le mois (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

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

⁸ 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.

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 mises hors service réalisées dans le délai catalogue* » n'est plus suivi par Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Vialis depuis le 1^{er} juillet 2013, conformément aux tarifs ATRD4 des opérateurs.

L'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés* » suit le nombre de mises hors service clôturées durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (GEG ; Gaz de Barr et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013 ; Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013) ou le semestre (Caléo ; Gédia, Gaz de Barr et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013) 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 hors service clôturées durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (GEG ; Gaz de Barr et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013 ; Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013) ou le semestre (Caléo ; Gédia, Gaz de Barr et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013), 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 jusqu'au 30 juin 2013 et deux valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG (à compter du 1^{er} juillet 2013), Vialis (à compter du 1^{er} juillet 2013), 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.

L'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés* » est incité financièrement pour GRDF, et à compter du 1^{er} juillet 2013, pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS.

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur pour GRDF :

- un objectif de base :
 - de 94 % de mises hors service réalisées dans les délais demandés par année calendaire ;
- un objectif cible :
 - de 95,5 % de mises hors service réalisées dans les délais demandés pour le premier semestre de 2013 et de 96,5 % de mises hors service réalisées dans les délais demandés par mois à compter du 1^{er} juillet 2013.

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS :

- un objectif de base :
 - de 96 % de mises hors service réalisées dans les délais demandés par année calendaire ;
- un objectif cible :
 - de 98 % de mises hors service réalisées dans les délais demandés par année calendaire.

L'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans les délais convenus* » suit, pour Vialis, le nombre de mises hors service clôturées durant le trimestre dans les délais convenus entre les fournisseurs et le GRD, par rapport à l'ensemble des mises hors service clôturées durant le trimestre, tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de mises hors service clôturées durant le trimestre dans les délais convenus entre les fournisseurs et le GRD}}{\text{Nombre total de mises hors service clôturées durant le trimestre}}$$

Nombre total de mises hors service clôturées durant le trimestre

Deux valeurs sont suivies pour Vialis :

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

Cet indicateur a été remplacé pour Vialis, à compter du 1^{er} juillet 2013, par l'indicateur « *Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés* », défini ci-avant.

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	93,3%	95,7%	94,8%	95,5%	94,9%	94,9%	94,6%	94,7%	93,7%	95,4%	95,4%	94,8%
	6M/6M	93,3%	95,7%	94,8%	95,5%	94,9%	94,9%	94,6%	94,7%	93,7%	95,4%	95,4%	94,9%
	M/M	89,2%	91,9%	94,6%	90,9%	94,4%	94,5%	77,3%	83,8%	87,1%	84,4%	83,2%	72,2%
	J/J-J/M	90,9%	90,0%	66,7%	92,9%	92,3%	92,9%	85,7%	57,1%	50,0%	33,3%	75,0%	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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Délai de réalisation d'une mise hors service*	≤ délai catalogue	294	259	330	277	250	8						
	> délai catalogue	2	7	4	3	15	0						
Taux de mises hors service réalisées dans le délai catalogue	/	99,3%	97,4%	98,8%	98,9%	94,3%	100,0%						
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	-	-	-	-	-	-	50,0%	71,4%	85,7%	100,0%	100,0%	100,0%

* (= nombre de mises hors service clôturées)

Les données relatives à l'indicateur « Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés » transmises par Régaz-Bordeaux avant le 1^{er} juillet 2013 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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Délai de réalisation d'une mise hors service*	≤ délai catalogue	353	333	445	457	395	463						
	T1/T2	349	325	444	456	394	462						
	T3/T4/TP	4	8	1	1	1	1						
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	41	50	73	97	152	113						
	T1/T2	41	50	73	97	152	112						
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	1						
	> 2x délai catalogue	52	52	65	73	82	122						
	T1/T2	52	52	65	73	82	122						
	T3/T4/TP	0	0	0	0	0	0						
Taux de mises hors service réalisées dans le délai catalogue	T1/T2	79,0%	76,1%	76,3%	72,8%	62,7%	66,4%						
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%						
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/							96,2%	98,6%	98,3%	97,3%	98,5%	98,7%
	T1/T2	98,2%	97,7%	97,6%	97,1%	97,0%	97,3%	96,2%	98,6%	98,5%	97,3%	98,5%	98,7%
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	NA	0,0%	NA	NA	NA

* (= nombre de mises hors service clôturées)

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	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	3 ^e trimestre 2013	4 ^e trimestre 2013
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

NB : le périmètre de suivi de l'indicateur « Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés » est restreint aux fournisseurs alternatifs.

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	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	3 ^e trimestre 2013	4 ^e trimestre 2013
Délai de réalisation d'une mise hors service*	≤ délai catalogue	NC	NC		
	T1/T2	NC	NC		
	T3/T4/TP	NC	NC		
	> délai catalogue	NC	NC		
	T1/T2	NC	NC		
	T3/T4/TP	NC	NC		
Taux de mises hors service réalisées dans le délai catalogue	T1/T2	NC	NC		
	T3/T4/TP	NC	NC		
Taux de mises hors service réalisées dans les délais convenus	T1/T2	NC	NC		
	T3/T4/TP	NC	NC		
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/			NC	NC
	T1/T2			NC	NC
	T3/T4/TP			NC	NC

* (= nombre de mises hors service clôturées)

Résultats de Gédia

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

Indicateur	Segmentation	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	2 nd semestre 2013
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	T1/T2	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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	1 ^{er} semestre 2013	2 nd semestre 2013
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	100,0%	100,0%
	T1/T2	100,0%	100,0%
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%

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 semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	2 nd semestre 2013
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	100,0%	100,0%	100,0%
	T1/T2	100,0%	100,0%	100,0%
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%	100,0%

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 semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	2 nd semestre 2013
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	/	NA	100,0%	100,0%
	T1/T2	NA	100,0%	NA
	T3/T4/TP	NA	NA	100,0%

NB : le périmètre suivi de l'indicateur « Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés » est retreint aux clients des fournisseurs alternatifs.

1.1.5. « Délai de réalisation d'un changement de fournisseur », « Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur », « Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue » 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 (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis), tous fournisseurs confondus.

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 « *Délai de réalisation d'un changement de fournisseur* » n'est plus suivi par Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Vialis depuis le 1^{er} juillet 2013, conformément aux tarifs ATRD4 des opérateurs.

L'indicateur « *Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur* » suit le nombre moyen de jours nécessaires pour réaliser un changement de fournisseur durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (GEG et Vialis) ou le semestre (Gédia, Caléo et Veolia Eau).

Trois valeurs sont suivies pour GRDF : 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.

Deux valeurs sont suivies pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, GEG, Vialis, Gédia, Caléo et Veolia Eau : le délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur 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 catalogue* » suit le nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis) 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 (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) ou le trimestre (Vialis), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois / trimestre dans un délai égal au délai standard de réalisation du catalogue de prestations}}{\text{Nombre total de changements de fournisseur clôturés durant le mois / trimestre}}$$

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 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 le délai catalogue* » n'est plus suivi par Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Vialis depuis le 1^{er} juillet 2013, conformément aux tarifs ATRD4 des opérateurs.

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 ; Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (GEG ; Gaz de Barr et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013) ou le semestre (Caléo ; Gédia, Gaz de Barr et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013) dans les délais demandés, par rapport à l'ensemble des changements de fournisseur clôturés durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (GEG ; Gaz de Barr et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013) ou le semestre (Caléo ; Gédia, Gaz de Barr et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013), tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de changements de fournisseur clôturés durant le mois / trimestre / semestre dans les délais demandés}}{\text{Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois / trimestre / semestre}}$$

Trois valeurs sont suivies pour GRDF : 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, Gédia, 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 GRDF, Régaz-Bordeaux et Gédia. Pour Réseau GDS, GEG, 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.

L'indicateur « *Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais convenus* » suit, pour Vialis, le nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre dans les délais convenus entre les fournisseurs et le GRD, par rapport à l'ensemble changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre, tous fournisseurs confondus. Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre dans les délais convenus entre les fournisseurs et le GRD}}{\text{Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre}}$$

Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre

Deux valeurs sont suivies pour Vialis :

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

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	6M/6M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	M/M	5	6	2	5	3	4	4	4	5	3	5	3
	J/J-J/M	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	6M/6M	99,8%	99,9%	99,8%	99,8%	99,9%	99,9%	99,9%	99,8%	99,8%	99,6%	99,8%	99,7%
	M/M	98,6%	98,7%	99,8%	99,6%	99,7%	99,1%	99,7%	99,8%	98,8%	99,5%	99,5%	99,4%
	J/J-J/M	99,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,2%	99,1%	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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur*	≤ délai catalogue	8	2	1	0	0	0						
	T1/T2	3	0	0	0	0	0						
	T3/T4/TP	5	2	1	0	0	0						
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	0	1	3	0	3	1						
	T1/T2	0	1	1	0	3	0						
	T3/T4/TP	0	0	2	0	0	1						
	> 2x délai catalogue	14	7	2	13	7	5						
	T1/T2	8	7	2	8	6	5						
	T3/T4/TP	6	0	0	5	1	0						
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2							18	26	15	12	17	12
	T3/T4/TP							5	5	14	17	18	10
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue	T1/T2	27,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%						
	T3/T4/TP	45,5%	100,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%						
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0	100,0%	100,0%	100,0	100,0%	100,0%	100,0%

* (= nombre de changements de fournisseur clôturés)

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur*	≤ délai catalogue	0	1	1	0	2	0						
	T1/T2	0	0	0	0	0	0						
	T3/T4/TP	0	1	1	0	2	0						
	> délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue	6	4	2	2	5	4						
	T1/T2	2	4	0	1	5	2						
	T3/T4/TP	4	0	2	1	0	2						
	> 2x délai catalogue	3	0	0	1	3	1						
	T1/T2	0	0	0	0	2	0						
	T3/T4/TP	3	0	0	1	1	1						
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2							18	17	15	15	14	19
	T3/T4/TP							16	19	28	21	16	14
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue	T1/T2	25,0%	20,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%						
	T3/T4/TP	50,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%						
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	81,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

* (= nombre de changements de fournisseur clôturés)

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	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	3 ^e trimestre 2013	4 ^e trimestre 2013
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2			33	27
	T3/T4/TP			29	26
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Tous clients			100,0%	100,0%

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	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	3 ^e trimestre 2013	4 ^e trimestre 2013
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur*	≤ délai catalogue	NA	NA		
	T1/T2	NA	NA		
	T3/T4/TP	NA	NA		
	> délai catalogue	NA	NA		
	T1/T2	NA	NA		
	T3/T4/TP	NA	NA		
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2			NA	NA
	T3/T4/TP			NA	NA
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue	T1/T2	100,0%	100,0%		
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%		
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais convenus	T1/T2	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

* (= nombre de changements de fournisseur clôturés)

Résultats de Gédia

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	2 nd semestre 2013
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2							5
	T3/T4/TP							5
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	2 nd semestre 2013
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2							NA
	T3/T4/TP							NA
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2			NA				NA
	T3/T4/TP			NA				NA

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 semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	2 nd semestre 2013
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	100,0%	100,0%	100,0%
	T3/T4/TP	100,0%	100,0%	100,0%

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 semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	2 nd semestre 2013
Délai moyen de réalisation d'un changement de fournisseur	T1/T2			10
	T3/T4/TP			10
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	T1/T2	100,0%	NA	NA
	T3/T4/TP	100,0%	NA	100,0%

1.1.6. « Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu » et « Taux de raccordements réalisés dans un délai de 2 mois »

Description

L'indicateur « Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu » suit le nombre de raccordements clôturés durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (Vialis) ou le semestre (Caléo) 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 (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS), le trimestre (Vialis) ou le semestre (Caléo). Il est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois / trimestre / semestre pour lesquels le branchement a été réalisé à une date inférieure à la date de mise en service souhaitée par le client}}{\text{Nombre total de raccordements mis en gaz durant le mois / trimestre / semestre}}$$

Une seule valeur est suivie pour Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis et Caléo. 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 m³/h ;
- pour les raccordements hors extensions dont le débit est supérieur à 10 m³/h, ainsi que les raccordements avec extensions.

L'indicateur « *Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu* » est incité financièrement pour GRDF conformément au tarif ATRD4 de l'opérateur.

Pour cet indicateur, deux valeurs sont incitées.

Pour les raccordements d'installations dont le compteur a un débit maximal inférieur ou égal à 6-10 m³/h, sans extension, deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
 - de 82 % de raccordements réalisés dans le délai convenu par mois pour GRDF pour le premier semestre de 2013 et de 85 % de raccordements réalisés dans le délai convenu par mois pour GRDF pour le second semestre de 2013 ;
- un objectif cible :
 - de 87 % de raccordements réalisés dans le délai convenu par mois pour GRDF pour le premier semestre de 2013 et de 90 % de raccordements réalisés dans le délai convenu par mois pour GRDF pour le second semestre de 2013.

Pour les raccordements d'installations dont le compteur a un débit maximal strictement supérieur à 10 m³/h, avec ou sans extension, deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
 - de 85 % de raccordements réalisés dans le délai convenu par mois pour GRDF ;
- un objectif cible :
 - de 90 % de raccordements réalisés 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.

L'indicateur « *Taux de raccordements réalisés dans un délai de 2 mois* » suit le nombre de branchements réalisés durant le semestre dans un délai de 2 mois, par rapport à l'ensemble des branchements réalisés durant le semestre. Il est calculé par la formule ci-dessous :

Nombre de branchements réalisés durant le semestre dans un délai de 2 mois

Nombre total de branchements réalisés durant le semestre

Une seule valeur est suivie pour Gédia.

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	Raccordement ≤ 6-10m ³ /h sans extensions	85,2%	85,9%	87,7%	91,2%	93,9%	92,8%	90,2%	88,8%	90,5%	89,3%	86,1%	89,2%
	Raccordement > 10m ³ /h sans extension et raccordements avec extension	86,0%	87,4%	86,5%	89,8%	85,3%	85,3%	85,0%	87,3%	79,7%	81,1%	81,7%	80,7%

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	/							71,4%	42,1%	56,0%	75,0%	66,7%	63,6%

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de mises en gaz réalisées dans le délai convenu	/							75,9%	82,5%	93,1%	93,4%	72,3%	89,3%

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	3 ^e trimestre 2013	4 ^e trimestre 2013
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	/							NA	NA

Résultats de Gédia

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

Indicateur	Segmentation	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	2 nd semestre 2013
Taux de raccordements réalisés dans un délai de 2 mois	/							100,0%

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	2 nd semestre 2013
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	/							100,0%

1.2. Relation entre les GRD et les clients finals

1.2.1. « Nombre de réclamations de clients finals par nature », « Taux de réponse aux réclamations clients dans les 30⁹ 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 (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; Vialis, Gédia et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (GRDF et GEG ; Gaz de Barr jusqu'au 30 juin 2013 ; Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013) ou le semestre (Caléo ; Gédia, Gaz de Barr et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013).

⁹ 21 jours calendaires pour Réseau GDS, 15 jours calendaires pour Gédia et 8 jours calendaires pour Vialis

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 ;
 - 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 30¹⁰ jours calendaires* » suit le nombre de réclamations de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; Vialis et Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (GRDF et GEG ; Gaz de Barr et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013 ; Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013) ou le semestre (Caléo ; Gédia, Gaz de Barr et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013), par rapport à l'ensemble des réclamations de clients finals clôturées durant le mois (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; Vialis et Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (GRDF et GEG ; Gaz de Barr et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013 ; Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013) ou le semestre (Caléo ; Gédia, Gaz de Barr et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013).

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 au 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 30¹¹ jours calendaires et versées au CRCP durant le mois (Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Vialis, Gédia et Veolia Eau), le trimestre (GEG et Gaz de Barr) ou le semestre (Caléo).

L'indicateur « *Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif* » n'est plus suivi depuis le 1^{er} juillet 2013, conformément aux tarifs ATRD4 des opérateurs.

¹⁰ 21 jours calendaires pour Réseau GDS, 15 jours calendaires pour Gédia et 8 jours calendaires pour Vialis

¹¹ 21 jours calendaires pour Réseau GDS, 15 jours calendaires pour Gédia et 8 jours calendaires pour Vialis

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	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	3 ^e trimestre 2013	4 ^e trimestre 2013
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	172	141	158	212
	Livraison	4	4	4	1
	Production des services liés à la livraison	9	8	4	9
	Raccordement individuel gaz	119	109	127	159
	Raccordement du marché d'affaires gaz	41	22	30	49
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	97,7%	94,8%	92,1%	90,9%

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	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13	oct.-13	nov.-13	déc.-13
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	11	5	12	22	12	9	13	1	10	8	9	19
	Accueil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Qualité de fourniture et réseau	6	4	3	13	5	7	9	0	4	2	4	8
	Gestion et réalisation des prestations	1	0	1	0	0	1	3	1	4	2	2	5
	Données de comptage	3	0	8	7	6	1	1	0	1	1	3	6
	Relance	1	1	0	2	1	0	0	0	0	2	0	0
	Réclamation ne relevant pas du GRD	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
	Gestion contractuelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	92,0%	100,0%	100,0%	92,0%	100,0%	100,0%	84,6%	100,0%	100,0%	88,0%	100,0%	95,0%
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	25	0	0	50	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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	1	0	1	1	0	0	1	2	4	2	3	1
	Concession / développement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Construction des ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	1
	Conduite et entretien des ouvrages	1	0	1	1	0	0	1	0	2	0	0	0
	Acheminement / Livraison	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0
	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	/	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%	100,0%	100,0%
Montant des indemnités liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	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	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	3 ^e trimestre 2013	4 ^e trimestre 2013
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	4	3	6	2
	Qualité de fourniture	0	0	0	1
	Facturation	0	0	2	0
	Interventions	1	1	1	1
	Raccordement et travaux	0	1	0	0
	Accueil et mise en œuvre du contrat	1	1	0	0
	Relève	0	0	3	0
	Autres	2	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	100,0%	67,0%	100,0%	100,0%
Montant des indemnités liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	0	25		

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.

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, transmis à la CRE et publiés sur le site internet grand public de Gédia chaque semestre.

Indicateur	Segmentation	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	2 nd semestre 2013
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	1	0	1	0	0	0	4
	Accueil	0	0	0	0	0	0	0
	Qualité de fourniture	0	0	0	0	0	0	0
	Qualité des prestations	0	0	0	0	0	0	4
	Données de comptage	0	0	0	0	0	0	0
	Délais d'intervention	1	0	0	0	0	0	0
	Autre	0	0	1	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 15 jours calendaires	/	100,0%	NA	100,0%	NA	NA	NA	100,0%
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	0	0	0	0	0	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	1 ^{er} semestre 2013	2 nd semestre 2013
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Total	7	9
	Livraison	0	0
	Production des services liés à la livraison	6	8
	Raccordement individuel gaz	1	1
	Raccordement du marché d'affaires gaz	0	0
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires	/	100,0%	100,0%
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif (€)	/	0	

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 semestre.

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 semestre.

Aucune réclamation n'a été reçue par cet opérateur sur la période de suivi.

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 et Régaz-Bordeaux ; Vialis et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013), trimestriel (GEG ; Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013) ou semestriel (Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet

2013) du centre d'appel pour les numéros « Sécurité Dépannage »¹² (numéros à utiliser par les clients finals en cas d'odeur de gaz ou de manque de gaz) ;

- le taux d'accessibilité mensuel (GRDF et Régaz-Bordeaux ; Vialis et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013), trimestriel (GEG ; Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013) ou semestriel (Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013) du centre d'appel pour les numéros « Accueil »¹³ (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 jusqu'au 30 juin 2013 puis semestriel à compter du 1^{er} juillet 2013 du centre d'appel pour le numéro « Accueil ».

Cet indicateur est calculé par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'appel pris par le centre d'appel sur la période}}{\text{Nombre d'appels reçus par le centre d'appel sur la période}}$$

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.

Indicateur	Segmentation	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	94,6%	98,4%	97,5%	96,7%	97,7%	98,5%	98,3%	98,9%	96,7%	96,1%	95,0%	95,6%
	N° AGNRC	94,2%	94,4%	93,3%	93,9%	93,1%	94,3%	94,0%	96,4%	94,7%	94,4%	90,5%	93,4%

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	97,2%	97,7%	97,9%	97,1%	98,3%	98,6%	97,6%	97,2%	98,5%	97,3%	96,7%	97,4%
	N° Accueil raccordement - Interventions techniques	95,0%	92,8%	95,5%	93,8%	92,0%	96,0%	95,3%	95,8%	93,8%	94,4%	92,9%	92,5%

¹² « Dépannage Gaz » pour Veolia Eau

¹³ GRDF : numéros « AGNRC » (Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseil)
Régaz-Bordeaux : numéro « Accueil Raccordement - Interventions techniques »
GEG : numéro « Accueil Raccordement » (mixte)
Vialis : numéro « Accueil (toutes activités) »
Veolia Eau : numéro « Service Client Facturation Gaz »

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	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	3 ^e trimestre 2013	4 ^e trimestre 2013
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage	90,8%	87,5%	89,4%	87,3%
	N° Accueil Raccordement (mixte)	74,4%	80,6%	82,5%	74,0%

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	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	3 ^e trimestre 2013	4 ^e trimestre 2013
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Sécurité Dépannage (gaz)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	N° Accueil (toutes activités)	81,3%	83,9%	87,5%	86,8%	84,0%	84,8%	80,7%	86,5%

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 semestre.

Indicateur	Segmentation	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	2 nd semestre 2013
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Accueil Accès Client (mixte)	91,9%	88,9%	93,0%	87,3%	87,8%	91,0%	84,7%

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 semestre.

Indicateur	Segmentation	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	2 nd semestre 2013
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	N° Dépannage gaz	100,0%	100,0%	100,0%
	N° Service Client Facturation Gaz	96,8%	94,8%	96,3%

2. QUALITE DE SERVICE VIS-A-VIS DES FOURNISSEURS ET DES EXPEDITEURS : RELATION ENTRE LES GRD ET LES FOURNISSEURS

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 web services 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 99 % de disponibilité par semaine pour GRDF et pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS à compter du 1^{er} juillet 2013 : 10 000 € de pénalités sont infligés à GRDF et 1 000 € à Régaz-Bordeaux et Réseau GDS par semaine strictement en dessous de l'objectif de base ;
 - de 98 % de disponibilité par semaine pour Régaz-Bordeaux jusqu'au 30 juin 2013 et pour Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013 : 1 000 € de pénalités sont infligés à Régaz-Bordeaux et 500 € à Vialis par semaine strictement en dessous de l'objectif de base ;
 - de 96 % de disponibilité par semaine pour GEG et pour Vialis jusqu'au 30 juin 2013 : 200 € de pénalités sont infligés à GEG par semaine en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible :
 - de 99,5 % de disponibilité pour GRDF, Régaz-Bordeaux et pour Réseau GDS et Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013 : 25 000 € de bonus sont versés à GRDF, 5 000 € à Régaz-Bordeaux, 2 500 € à Réseau GDS et 1 250 € à Vialis par semestre au-dessus de l'objectif cible ;
 - de 99 % de disponibilité par année calendaire pour GEG et pour Vialis jusqu'au 30 juin 2013 : 1 000 € de bonus sont versés à GEG (puis 1 250 € à compter du 1^{er} juillet 2013) par semestre au-dessus de l'objectif cible.

Cette incitation financière est appliquée aux opérateurs via un versement au 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	janv.-13					févr.-13				mars-13				avr.-13				mai-13				juin-13				
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	97,4%	100,0%	100,0%	97,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,3%	93,4%	97,7%	99,6%	100,0%

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs OMEGA	juil.-13					août-13				sept.-13				oct.-13				nov.-13				déc.-13				
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,3%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%	100,0%	97,8%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	100,0%	94,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,0%

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	janv.-13					févr.-13				mars-13				avr.-13				mai-13				juin-13			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,4%	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	juil.-13					août-13				sept.-13				oct.-13				nov.-13				déc.-13			
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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	janv.-13					févr.-13				mars-13				avr.-13			mai-13			juin-13						
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	99,9%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	97,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-13					août-13				sept.-13				oct.-13			nov.-13			déc.-13						
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	100,0%	100,0%	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	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%	98,4%	99,9%	99,9%	99,9%	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	janv.-13					févr.-13				mars-13				avr.-13			mai-13			juin-13						
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	100,0%	100,0%	99,5%	89,0%	82,0%	83,0%	93,0%	90,0%	93,0%	95,2%	92,0%	100,0%	89,0%	96,0%	99,3%	100,0%	100,0%	99,7%	99,8%	99,8%	95,7%	96,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,3%

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-13					août-13				sept.-13				oct.-13			nov.-13			déc.-13						
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	100,0%	100,0%	100,0%	99,8%	99,5%	99,8%	99,5%	99,8%	99,8%	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%	99,7%	100,0%	100,0%	100,0%	99,8%	99,7%	99,7%	99,7%	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%	100,0%

Résultats de Vialis

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

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	janv.-13					févr.-13				mars-13				avr.-13			mai-13			juin-13						
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%

Taux de disponibilité du portail Fournisseurs	juil.-13					août-13					sept.-13				oct.-13			nov.-13			déc.-13					
	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52
	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%

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^{er} 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).

Cet indicateur n'est suivi que par Régaz-Bordeaux.

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Délai de publication des relèves J/J-J/M et M/M aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT	7	7	6	6	5	6	7	7	6	6	5	6

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^{ème} jour ouvré du mois et le 7^{ème} 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 :

$$\frac{\sum_{\text{du_mois_M}}^{7^{\text{ème}} \text{ jour_ouvré du_mois_M+1}} \text{Nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période}}{\sum_{\text{du_mois_M}}^{8^{\text{ème}} \text{ jour_ouvré du_mois_M}} \text{Nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période}}$$

$$\frac{\sum_{\text{du_mois_M}}^{7^{\text{ème}} \text{ jour_ouvré du_mois_M+1}} \text{Nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période}}{\sum_{\text{du_mois_M}}^{8^{\text{ème}} \text{ jour_ouvré du_mois_M}} \text{Nombre de PCE J/J-J/M télé-relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période}}$$

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 99,6 % 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 semestre : 50 000 € de bonus sont donnés à GRDF par semestre jusqu'au 30 juin 2013, puis 20 000 € par semestre à compter du 1^{er} juillet 2013, 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^{ème} jour ouvré du mois et le 7^{ème} 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 :

$$\frac{\sum_{\text{du_mois_M}}^{7^{\text{ème}} \text{ jour_ouvré du_mois_M+1}} \text{Nombre de PCE M/M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période}}{\sum_{\text{du_mois_M}}^{8^{\text{ème}} \text{ jour_ouvré du_mois_M}} \text{Nombre de PCE M/M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période}}$$

$$\frac{\sum_{\text{du_mois_M}}^{7^{\text{ème}} \text{ jour_ouvré du_mois_M+1}} \text{Nombre de PCE M/M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période}}{\sum_{\text{du_mois_M}}^{8^{\text{ème}} \text{ jour_ouvré du_mois_M}} \text{Nombre de PCE M/M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période}}$$

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 99,6 % 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 semestre : 50 000 € de bonus sont donnés à GRDF par semestre jusqu'au 30 juin 2013, puis 20 000 € par semestre à compter du 1^{er} juillet 2013, 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 :

$$\frac{\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M} \text{ Nombre de PCE 6M/6M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période}}{\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } M}^{\text{dernier jour du mois } M} \text{ Nombre de PCE 6M/6M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période}}$$

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 semestre : 50 000 € de bonus sont donnés à GRDF par semestre jusqu'au 30 juin 2013, puis 40 000 € par semestre à compter du 1^{er} juillet 2013, 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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de publication par OMEGA pour les relèves J/J-J/M	100,0%	99,9%	99,9%	100,0%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%

Indicateur	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de publication par OMEGA pour les relèves M/M	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%	99,9%	99,9%

Indicateur	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M/6M	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%

2.4. « Taux de publication des relèves J/M-M/M » et « Taux de publication des relèves 6M/6M »

Description

L'indicateur « *Taux de publication des relèves J/M-M/M* » suit le rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois M du nombre de PCE J/M-M/M dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8^{ème} jour ouvré du mois M+1 et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois M du nombre de PCE J/M-M/M existants à relever.

L'indicateur « *Taux de publication des relèves 6M/6M* » suit le rapport entre, d'une part, la somme pour chaque jour du mois M du nombre de PCE 6M/6M dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8^{ème} jour ouvré du mois M+1 et, d'autre part, la somme pour chaque jour du mois M du nombre de PCE 6M/6M existants à relever.

Tous les PCE J/M-M/M existants et tous les PCE 6M/6M existants sont comptabilisés par ces deux indicateurs. Sont considérés comme relevés : tous les relevés cycliques et de mise hors service (les relevés mise en service ne sont pas pris en compte).

Ces deux indicateurs ne sont suivis que par Réseau GDS.

Résultats de Réseau GDS

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

Indicateur	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de publication des relèves J/M-M/M							96,0%	92,7%	98,7%	98,1%	98,8%	97,7%

Indicateur	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de publication des relèves 6M/6M							97,5%	96,0%	95,2%	96,2%	96,3%	94,5%

2.5. « Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs »

Description

L'indicateur « *Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs* » 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-après :

$$\sum_{\substack{\text{dernier_jour} \\ \text{du_mois_M} \\ 1^{\text{er}} \text{ jour} \\ \text{du_mois_M}}}$$

Nombre de PCE en écart des fournisseurs alternatifs le dernier jour ouvré du mois

$$\sum_{\substack{\text{dernier_jour} \\ \text{du_mois_M} \\ 1^{\text{er}} \text{ jour} \\ \text{du_mois_M}}}$$

Nombre de PCE effectivement rattachés aux portefeuilles des fournisseurs alternatifs dans OMEGA le dernier jour ouvré du mois

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- 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 semestre : 50 000 € de bonus sont donnés à GRDF par semestre jusqu'au 30 juin 2013, puis 20 000 € par semestre à compter du 1^{er} juillet 2013, 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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	0,04%	0,04%	0,04%	0,04%	0,04%	0,04%	0,04%	0,04%	0,05%	0,05%	0,05%	0,04%

2.6. « 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 :

$$\sum_{\substack{\text{dernier_jour} \\ \text{du_mois_M} \\ 1^{\text{er}} \text{ jour} \\ \text{du_mois_M}}}$$

Nombre de rejets corrigés durant le mois

$$\sum_{\substack{\text{dernier_jour} \\ \text{du_mois_M} \\ 1^{\text{er}} \text{ jour} \\ \text{du_mois_M}}}$$

Nombre de rejets générés le mois précédent

Cet indicateur est incité financièrement. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base de 99 % par mois : 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 mois jusqu'au 30 juin 2013, puis 5 000 € par mois à compter du 1^{er} juillet 2013, si le taux est supérieur 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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de traitement des rejets du mois le mois suivant	99,8%	99,8%	99,8%	99,6%	99,9%	99,9%	99,8%	99,9%	99,9%	99,9%	99,4%	99,9%

2.7. « Nombre de réclamations de fournisseurs par nature », « Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15¹⁴ jours calendaires » et « Montant des indemnisations liées aux réclamations fournisseurs 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 et Réseau GDS ; Gédia et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (GEG et Vialis ; Gaz de Barr jusqu'au 30 juin 2013) ou le semestre (Caléo ; Gédia, Gaz de Barr et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013).

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 »).

¹⁴ 8 jours calendaires pour Vialis

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 ;
 - 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 15¹⁵ jours calendaires* » suit le nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; Vialis et Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (GEG ; Gaz de Barr et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013 ; Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013) ou le semestre (Caléo ; Gédia, Gaz de Barr et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013), par rapport à l'ensemble des réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois (GRDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; Vialis et Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (GEG ; Gaz de Barr et Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013 ; Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013) ou le semestre (Caléo ; Gédia, Gaz de Barr et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013). Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois / trimestre / semestre}}{\text{Nombre total de réclamations de fournisseurs finals clôturées durant le mois / trimestre / semestre}}$$

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 % par mois des réclamations de fournisseurs déposées sur le portail OMEGA doivent être traitées dans les 15 jours calendaires ;
 - 2 000 € de pénalité par point en dessous de l'objectif.

Cette incitation financière est appliquée aux opérateurs via un versement au CRCP.

L'indicateur « *Montant des indemnisations liées aux réclamations fournisseurs 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 (Régaz-Bordeaux, Réseau GDS, Gédia et Veolia Eau), le trimestre (GEG, Vialis et Gaz de Barr) ou le semestre (Caléo).

L'indicateur « *Montant des indemnisations liées aux réclamations fournisseurs non traitées dans le délai objectif* » n'est plus suivi depuis le 1^{er} juillet 2013, conformément aux tarifs ATRD4 des opérateurs.

¹⁵ 8 jours calendaires pour Vialis

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Total	3 879	3 455	3 875	3 691	2 884	2 332	2 350	2 264	2 271	2 496	2 283	3 137
	Accueil	313	254	308	265	224	119	136	118	111	119	113	208
	Qualité de fourniture et réseau	159	156	228	176	169	130	129	126	124	127	148	168
	Gestion et réalisation des prestations	1 694	1 518	1 719	1 610	1 126	944	938	920	901	1 085	983	1 503
	Données de comptage	1 690	1 498	1 599	1 612	1 326	1 124	1 130	1 091	1 126	1 152	1 029	1 243
	Relance	23	29	21	28	39	15	17	9	9	13	10	15
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires	/	98,2%	97,7%	97,9%	97,3%	96,3%	97,6%	98,1%	98,6%	98,6%	98,4%	97,9%	98,1%

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Total	1	4	1	1	0	3	8	1	0	0	2	0
	Accueil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Qualité de fourniture et réseau	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0
	Gestion et réalisation des prestations	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	Données de comptage	1	2	1	0	0	1	5	0	0	0	2	0
	Relance	0	1	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	0
	Gestion contractuelle	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Taux de réponse aux réclamations de fournisseurs dans les 15 jours calendaires	/	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	NA	NA	100,0%	NA
Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif (€)	/	25	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.

Seules deux réclamations de fournisseur ont été reçues par Réseau GDS sur la période d'analyse (en février 2013 et en mai 2013). Ces réclamations ont été traitées dans les délais impartis et n'ont donc généré aucune pénalité pour l'opérateur.

Résultats des autres ELD

GEG, 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 trimestre pour GEG et Vialis, chaque semestre pour Gédia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau.

2.8. « Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 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 2 mois et le nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées en plus de 2 mois durant le mois}}{\text{Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois}}$$

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 2 mois	0,00%	0,10%	0,10%	0,10%	0,00%	0,10%	0,04%	0,04%	0,09%	0,04%	0,00%	0,00%

2.9. « Délai moyen de traitement des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours¹⁶ calendaires »

Description

L'indicateur « Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires » suit le nombre de jours moyens nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non

¹⁶ 8 jours calendaires pour Vialis

traitées dans les 15 jours calendaires durant le mois (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS ; Vialis et Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (GEG ; Vialis à compter du 1^{er} juillet 2013) ou le semestre (Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau ; Gédia à compter du 1^{er} juillet 2013).

Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois / trimestre / semestre}}{\text{Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois / trimestre / semestre}}$$

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires (en jours)	37	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Résultats des autres ELD

Réseau GDS, GEG, Vialis, Gédia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau n'ont comptabilisé aucune réclamation de fournisseurs non traitée dans les délais sur la période de suivi.

2.10. « Taux de relèves 6M/6M sur index réels »

Description

L'indicateur « Taux de relevé semestriel sur index réels » suit le nombre d'index de PCE 6M/6M réels (relevés par les agents releveurs du GRD ou auto-relevés par les consommateurs finals eux-mêmes et transmis au GRD) sur le mois (GRDF, Réseau GDS et Régaz-Bordeaux) ou le semestre (Gédia et Caléo) par rapport au nombre d'index de PCE 6M/6M transmis aux fournisseurs par le GRD sur le mois (GRDF, Réseau GDS et Régaz-Bordeaux) ou le semestre (Gédia et Caléo). Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'index de PCE 6M/6M réels relevés par les agents releveurs du GRD ou auto-relevés par les consommateurs finals eux-mêmes et transmis au GRD sur le mois}}{\text{Nombre d'index de PCE 6M/6M transmis aux fournisseurs par le GRD sur le mois}}$$

Nombre d'index de PCE 6M/6M transmis aux fournisseurs par le GRD sur le mois

Cet indicateur est incité financièrement pour GRDF et depuis le 1^{er} juillet 2013 pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS, conformément aux tarifs ATRD4 des opérateurs. Deux objectifs lui sont assignés :

- un objectif de base :
 - de 96,8 % par semestre pour GRDF : 50 000 € de pénalité sont infligés à GRDF par semestre si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base ;

- de 95 % par semestre pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS : 5 000 € de pénalité sont infligés à Régaz-Bordeaux et Réseau GDS par semestre si le taux est strictement inférieur à l'objectif de base ;
- un objectif cible :
 - de 97,2 % par semestre : 50 000 € de bonus sont versés à GRDF par semestre si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible ;
 - de 97 % par semestre pour Régaz-Bordeaux et Réseau GDS : 5 000 € de bonus sont versés à Régaz-Bordeaux et Réseau GDS par semestre si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible.

Cette incitation financière est appliquée aux opérateurs 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. Ils sont aussi publiés sur le site internet grand public de GRDF chaque trimestre.

Indicateur	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	97,4%	97,5%	97,6%	97,6%	97,5%	97,4%	97,4%	97,3%	97,2%	97,3%	97,3%	97,3%

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	97,6%	96,7%	95,7%	94,4%	94,8%	94,6%	96,0%	95,8%	95,8%	95,6%	95,5%	95,5%

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)	98,5%	96,0%	95,7%	96,0%	95,0%	94,0%	98,6%	95,4%	95,2%	97,4%	97,4%	96,7%

Résultats de Gédia

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

Indicateur	1 ^{er} semestre 2013	2 nd semestre 2013
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)		98,4%

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	1 ^{er} semestre 2013	2 nd semestre 2013
Taux de relevé 6M/6M (relevé semestriel) sur index réel (relevé ou auto-relevé)		99,7%

2.11. « 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^{ème} 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 :

$$\frac{\sum_{\text{1^{er} jour du mois}_M}^{\text{dernier jour du mois}_M} \text{Nombre de PCE J/J télérelevés dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8^{ème} jour ouvré du mois}}{\sum_{\text{1^{er} jour du mois}_M}^{\text{dernier jour du mois}_M} \text{Nombre de PCE J/J existants à télérelever}}$$

$$\frac{\sum_{\text{1^{er} jour du mois}_M}^{\text{dernier jour du mois}_M} \text{Nombre de PCE J/J existants à télérelever}}{\sum_{\text{1^{er} jour du mois}_M}^{\text{dernier jour du mois}_M} \text{Nombre de PCE J/J existants à télérelever}}$$

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux de publication des relèves J/J (télérelevés journaliers)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

2.12. « Qualité des relevés journaliers (J/J) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD »

Description

L'indicateur « *Qualité des relevés journaliers (J/J) 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 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 existants à télérelever. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } _M}^{\text{dernier jour du mois } _M} \text{Nombre de PCE J/J télérelevés dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation le mois suivant}}{\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour du mois } _M}^{\text{dernier jour du mois } _M} \text{Nombre de PCE J/J existants à télérelever}}$$

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Qualité des relevés journaliers (J/J) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

2.13. « Qualité des relevés mensuels (M/M et J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD »

Description

L'indicateur « *Qualité des relevés mensuels (M/M et 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-J/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-J/M existants à relever. Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-après :

$$\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour} \text{ du_mois_M}}^{\text{dernier_jour} \text{ du_mois_M}}$$

Nombre de PCE M/M-J/M relevés dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation le mois suivant

$$\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ jour} \text{ du_mois_M}}^{\text{dernier_jour} \text{ du_mois_M}}$$

Nombre de PCE M/M-J/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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Qualité des relevés mensuels (M/M et J/M) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	98,0%	98,5%	98,8%	99,0%	98,6%	99,5%	99,2%	99,5%	99,6%	98,5%	95,5%	97,7%

2.14. « 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.

$$\sum_{\text{1}^{\text{er}} \text{ mois_de_l'année_N}}^{\text{dernier_mois_de_l'année_N}}$$

Valeur absolue du CED du mois

Deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base de 7 TWh 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 6 TWh 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 au CRCP.

Indicateur	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Amplitude mensuelle des CED (GWh)	1 370,2	1 349,1	742,7	283,7	7,3	322,9	724,4	680,1	447,5	382,6	202,2	268,8

2.15. « Taux d'absence des clients de PCE 6M/6M au relevé 3 fois¹⁷ 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, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS ; Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013) ou le semestre (Caléo ; Gédia et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013) pour cause d'absence du client 3 fois et plus (GRDF, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS et Caléo), 2 fois et plus (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, Régaz-Bordeaux, Réseau GDS ; Gédia jusqu'au 30 juin 2013), dans le trimestre (Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013) ou dans le semestre (Caléo ; Gédia et Veolia Eau à compter du 1^{er} juillet 2013). Une seule valeur est suivie, calculée par la formule ci-dessous :

$$\frac{\text{Nombre d'index de PCE 6M/6M estimés dans le mois / trimestre / semestre pour cause d'absence du client 1 fois et plus / 2 fois et plus / 3 fois et plus lors du relevé semestriel}}{\text{Nombre de PCE 6M/6M à relever dans le mois / trimestre / semestre / année}}$$

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).

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	0,70%	0,60%	0,60%	0,70%	0,70%	0,70%	0,70%	0,80%	0,76%	0,68%	0,77%	0,68%

¹⁷ 2 fois et plus pour Gédia
1 fois et plus pour Veolia Eau

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	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13	oct.-13	nov.-13	déc.-13
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	0,68%	1,12%	1,13%	0,77%	0,73%	0,95%	0,64%	0,33%	0,52%	0,42%	0,52%	0,59%

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	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13	oct.-13	nov.-13	déc.-13
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	1,27%	2,24%	1,67%	3,20%	2,26%	2,74%	2,41%	2,24%	2,12%	2,58%	2,62%	3,31%

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 semestre.

Indicateur	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	2 nd semestre 2013
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	0,70%	2,12%	0,95%	0,86%	2,16%	0,68%	0,99%

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	1 ^{er} semestre 2013	2 nd semestre 2013
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	0,03%	0,74%

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 semestre.

Indicateur	1 ^{er} trimestre 2013	2 ^e trimestre 2013	2 nd semestre 2013
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 1 fois et plus	0,90%	NA	1,20%

2.16. « Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index », « Taux d'interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève » et « Taux d'index rectifiés »

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 (Réseau GDS ; Régaz-Bordeaux et Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013) 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 (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) relevés ou télérelevés sur le mois (Réseau GDS ; Régaz-Bordeaux et Gédia jusqu'au 30 juin 2013), le trimestre (Veolia Eau jusqu'au 30 juin 2013) ou le semestre (Caléo), tous fournisseurs et tous clients confondus. Il est calculé 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.

Une seule valeur est suivie pour Régaz-Bordeaux, Gédia, Caléo et Veolia Eau. Deux valeurs sont suivies pour Réseau GDS :

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

L'indicateur « *Taux d'index rectifiés* » suit le nombre de PCE actifs dont l'index a été rectifié sur le mois (GRDF et Régaz-Bordeaux) ou le semestre (Veolia Eau). Deux valeurs sont suivies pour GRDF et Veolia Eau, calculées 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 :

$$\frac{(\text{Nombre de PCE actifs dont l'index a été rectifié sur le mois } M)}{(\text{Nombre total de PCE actifs sur le mois } M)}$$

Une seule valeur est suivie pour Régaz-Bordeaux.

Cet indicateur est incité financièrement pour GRDF à compter du 1^{er} juillet 2013. Pour cet indicateur, deux valeurs sont incitées :

Pour les clients à relève 6M/6M, deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
 - de 0,30 % de taux d'index rectifiés par mois : 10 000 € de pénalités sont infligés à GRDF par dixième de point au-dessus de l'objectif de base.
- un objectif cible :
 - de 0,20 % de taux d'index rectifiés par mois : 20 000 € de bonus sont versés à GRDF par mois si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible ;

Pour les clients à relève J/J-J/M-M/M, deux objectifs sont assignés à cet indicateur :

- un objectif de base :
 - de 0,55 % de taux d'index rectifiés par mois : 10 000 € de pénalités sont infligés à GRDF par dixième de point au-dessus de l'objectif de base.
- un objectif cible :
 - de 0,45 % de taux d'index rectifiés par mois : 20 000 € de bonus sont versés à GRDF par mois si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible.

Les pénalités cumulées sont plafonnées, tous types de clients confondus, à 500 000 € par an.

Ces incitations financières sont appliquées à GRDF via un versement au CRCP.

L'indicateur « *Taux d'interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève* » suit le nombre d'interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève durant le semestre, par rapport au nombre de PCE relevés ou télé-relevés sur le semestre.

Cet indicateur n'est suivi que par 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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Taux d'index rectifiés	6M/6M	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,28%	0,28%	0,33%	0,24%	0,26%
	J/J-J/M-M/M	0,60%	0,40%	0,50%	0,30%	0,40%	0,40%	0,42%	0,35%	0,34%	0,36%	0,43%	0,34%

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	0,02%	0,10%	0,01%	0,02%	0,03%	0,01%						
Taux d'index rectifiés							0,01%	0,01%	0,03%	0,02%	0,02%	0,02%

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	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13	oct.-13	nov.-13	déc.-13
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	T1/T2	0,01%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,01%	0,00%	0,00%	0,03%	0,01%	0,01%
	T3/T4/TP	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

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 semestre.

Indicateur	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	2 nd semestre 2013
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	NC	NC	NC	NC	NC	NC	
Taux d'interventions physiques pour vérification de données de comptage suite à relève							0,51%

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	1 ^{er} semestre 2013	2 nd semestre 2013
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	0,06%	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	Segmentation	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	/		38			76							
Taux d'index rectifiés	6M/6M							1,30%					
	J/J-J/M-M/M							0,20%					

NB : concernant l'indicateur « Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index », Veolia Eau n'a remonté que le nombre de prestations de vérification de données de comptage ayant abouti à une correction d'index et non pas le rapport avec le nombre de PCE relevés ou télérelevés dans le trimestre.

3. QUALITE DES ECHANGES ENTRE LES OPERATEURS DANS LE CADRE DU CALCUL DES ALLOCATIONS DES QUANTITES DE GAZ A L'INTERFACE TRANSPORT / DISTRIBUTION

3.1. « 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 relèves J/J transmises 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 :

$$\frac{\sum_{\substack{\text{dernier_jour} \\ \text{du_mois_M}}}^{1^{\text{er}} \text{ jour}} \text{Nombre de valeurs de consommations de consommateurs télé-relevés J/J intégrées dans les calculs d'allocations le jour suivant}}{\sum_{\substack{\text{dernier_jour} \\ \text{du_mois_M}}}^{1^{\text{er}} \text{ jour}} \text{Nombre de consommateurs télé-relevés J/J enregistrés dans le SI du GRD pour ce jour}}$$

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 94 % de prise en compte des relèves J/J par mois pour GRDF : 20 000 € de pénalités sont infligés à GRDF par point de pourcentage en dessous de l'objectif de base ;
 - de 92 % de prise en compte des relèves J/J par mois pour Régaz-Bordeaux (puis 94 % à compter du 1^{er} juillet 2013) : 1 000 € de pénalités sont infligés à Régaz-Bordeaux (puis 2 000 € à compter du 1^{er} juillet 2013) 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 (puis 94 % à compter du 1^{er} juillet 2013) : 5 000 € de pénalités sont infligés à Réseau GDS (puis 2 000 € à compter du 1^{er} juillet 2013) par point de pourcentage en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible :
 - de 98 % de prise en compte des relèves J/J par mois pour GRDF : 20 000 € de bonus sont versés à GRDF 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 (puis 98 % à compter du 1^{er} juillet 2013) : 2 000 € de bonus sont versés à Régaz-Bordeaux par point de pourcentage au-dessus de l'objectif cible ;
- de 95 % de prise en compte des relèves J/J par mois pour Réseau GDS (puis 98 % à compter du 1^{er} juillet 2013) : 1 000 € de bonus sont versés à Réseau GDS (puis 2 000 € à compter du 1^{er} juillet 2013) par point de pourcentage au-dessus de l'objectif cible.

Ces incitations financières sont appliquées aux opérateurs 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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	92,1%	98,6%	97,3%	98,0%	92,2%	98,2%	97,6%	98,3%	98,3%	97,5%	98,5%	95,2%

* (= 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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	99,5%	99,3%	90,1%	95,7%	94,9%	96,1%	93,5%	92,3%	96,9%	95,8%	96,7%	93,0%

* (= 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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Qualité des relevés J/J transmis aux GRT pour les allocations journalières aux PITD*	94,5%	91,1%	90,9%	96,4%	90,7%	91,4%	96,8%	99,3%	98,7%	99,5%	98,6%	93,1%

* (= taux de prise en compte des relèves J/J transmises aux GRT)

3.2. « 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)¹⁸ 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 355 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour GRDF (puis 178 jours par semestre à compter du 1^{er} juillet 2013) : 20 000 € de pénalités sont infligés à GRDF par jour en dessous de l'objectif de base ;
 - de 340 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour Régaz-Bordeaux (puis 355 jours par an à compter du 1^{er} juillet 2013) : 2 000 € de pénalités sont infligés 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 (puis 358 jours par an à compter du 1^{er} juillet 2013) : 1 000 € de pénalités sont infligés à Réseau GDS (puis 2 000 € à compter du 1^{er} juillet 2013) par jour en dessous de l'objectif de base ;
- un objectif cible :
 - de 360 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour GRDF (puis 180 jours par semestre à compter du 1^{er} juillet 2013) : 20 000 € de bonus sont versés à GRDF par jour au-dessus de l'objectif cible ;
 - de 355 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour Régaz-Bordeaux (puis 361 jours par an à compter du 1^{er} juillet 2013) : 2 000 € de bonus sont versés à Régaz-Bordeaux par jour au-dessus de l'objectif cible ;
 - de 350 jours par an pour lesquels le délai de transmission est respecté pour Réseau GDS (puis 361 jours par an à compter du 1^{er} juillet 2013) : 1 000 € de bonus sont versés à Réseau GDS (puis 2 000 € à compter du 1^{er} juillet 2013) par jour au-dessus de l'objectif cible.

Ces incitations financières sont appliquées aux opérateurs 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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	31	28	31	30	29	26	30	29	28	30	29	30

* (= nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté)

¹⁸ Une pénalité est due si au moins un des GRT est affecté par un retard.

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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31

* (= 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	janv.- 13	févr.- 13	mars- 13	avr.- 13	mai- 13	juin- 13	juil.- 13	août- 13	sept.- 13	oct.- 13	nov.- 13	déc.- 13
Délai de transmission aux GRT des estimations journalières de quantités enlevées par les fournisseurs aux PITD*	30	28	30	30	29	29	31	30	30	31	30	31

* (= nombre de jours pour lesquels le délai de transmission est respecté)

4. IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'ACTIVITE DES OPERATEURS : « EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE RAPPORTEES AU VOLUME DE GAZ ACHEMINE »

Description

L'indicateur « *Emissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé* » suit le nombre de tonnes équivalent CO₂ de gaz à effet de serre émis par GRDF et Réseau GDS 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 :

$$\frac{\text{Tonnes équivalent CO}_2 \text{ de gaz à effet de serre émis dans l'atmosphère sur l'année}}{\text{Quantité de gaz acheminée sur l'année}}$$

Résultats de GRDF

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et transmis à la CRE par GRDF chaque année.

Pour l'année 2013, GRDF a émis 2,71 tonnes d'équivalent CO₂ dans l'atmosphère par GWh de gaz acheminé.

Résultats de Réseau GDS

Les résultats de ces indicateurs sont calculés et transmis à la CRE par Réseau GDS chaque année.

Pour l'année 2013, Réseau GDS a émis 5 030 tonnes d'équivalent CO₂ dans l'atmosphère.

ANNEXE 3 :

DESCRIPTIONS ET RESULTATS DETAILLES DES INDICATEURS POUR LES GRT DE GAZ

1. INDICATEURS FAISANT L'OBJET D'UNE INCITATION FINANCIERE

1.1. « Qualité des quantités de gaz mesurées aux Points d'interface transport distribution (PITD) et transmises aux GRD le lendemain 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 2 %.

Cet indicateur est incité financièrement par l'intermédiaire de deux objectifs :

- **Pour GRTgaz :**

L'objectif de base est d'un jour non conforme 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 2013, les pénalités pour le deuxième jour non conforme étaient de 50 k€, puis de 25 k€ par jour non conforme à partir du troisième jour non conforme. Les bonus étaient de 50 k€ si l'objectif cible était atteint. Le montant total annuel était limité à 1,2 M€ par an pour l'ensemble du réseau.

A partir d'avril 2013, les pénalités ont été de 25 k€ pour le deuxième jour non conforme, puis de 12,5 k€ par jour non conforme à partir du troisième jour non conforme. Les bonus ont été de 25 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible. Le montant total annuel de bonus perçu par GRTgaz a été limité à 300k€ par an par zone d'équilibrage.

- **Pour TIGF :**

De même que pour GRTgaz, l'objectif de base est d'un jour non conforme par mois sur la zone TIGF. L'objectif cible est de zéro jour non conforme par mois sur la zone TIGF.

Jusqu'en mars 2013, les trois premiers jours non-conformes ne faisaient pas l'objet de pénalités. Les pénalités étaient 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 sur le mois. Le montant total annuel était limité à 300 k€ par an.

A partir d'avril 2013, les pénalités ont été de 25 k€ pour le deuxième jour non conforme, puis de 12,5 k€ par jour non conforme à partir du troisième jour non conforme. Les bonus ont été de 25 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible. Le montant total annuel de bonus perçu par TIGF a été limité à 300 k€ par an.

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.

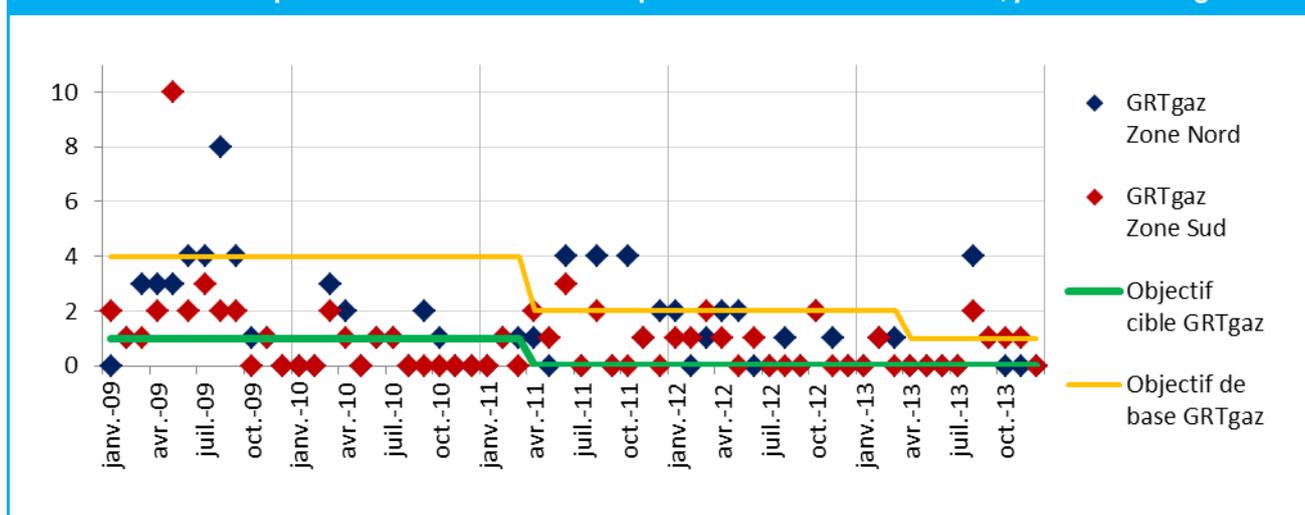
Résultats

GRTgaz a amélioré sa performance en passant de 19 jours non conformes en 2012 à 13 en 2013. La performance de **TIGF est stable**, passant de 12 à 11 jours non conformes.

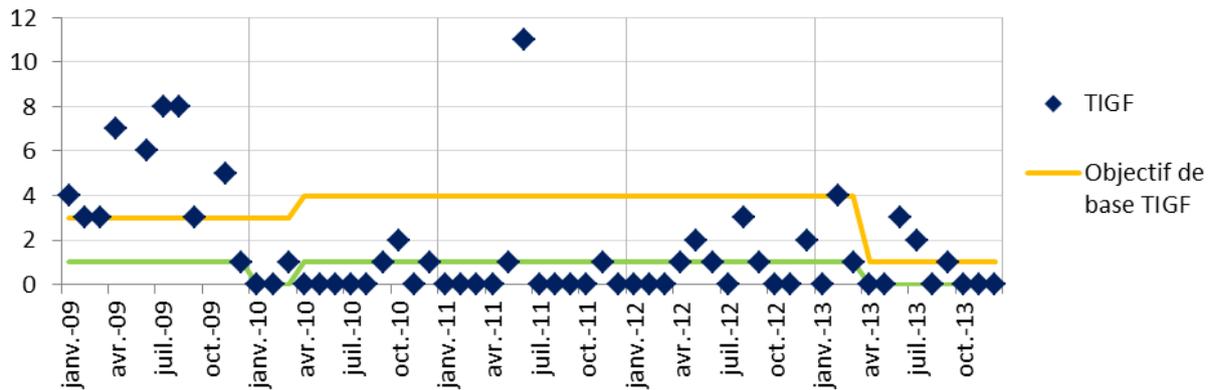
Opérateur	Indicateur	Zone	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
GRTgaz	Qualité des mesures provisoires de quantité de gaz livrée aux PITD et transmise aux GRD pour le calcul des allocations provisoires	Zone Nord	0	1	1	0	0	0
		Zone Sud	0	1	0	0	0	0
TIGF		/	0	4	1	-	0	3

Opérateur	Indicateur	Zone	juil.-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
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	1	0	0	0
		Zone Sud	0	2	1	1	1	0
TIGF		/	2	0	1	0	0	0

Nombre de jours par mois pour lesquels la qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises le lendemain aux GRD pour le calcul des allocations provisoires est non conforme, *périmètre GRTgaz*



Nombre de jours par mois pour lesquels la qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises le lendemain aux GRD pour le calcul des allocations provisoires est non conforme, *périmètre TIGF*



1.2. « Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises le lendemain »

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 :

$$\frac{\text{Nombre de comptages conformes aux points de livraison télérelevés sur le mois}}{\text{Nombre total de comptages aux points de livraison télérelevés sur le mois}}$$

Jusqu'au 1^{er} avril 2013, un comptage était considéré comme conforme sur un mois donné s'il n'y avait 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) était strictement supérieur à 1 %. Au 1^{er} avril 2013, le nombre de jours du mois pour lesquels l'écart en valeur absolue entre les mesures journalières et les mesures définitives est supérieur à 1 % passe de 5 jours à 3 jours pour qu'un comptage soit considéré conforme.

Cet indicateur est incité financièrement par l'intermédiaire de deux objectifs :

- **Pour GRTgaz :**

L'objectif de base était fixé à 97 % de comptages conformes depuis avril 2012. Jusqu'en mars 2013, l'objectif cible était fixé à 99 % de comptages conformes. Depuis avril 2013, l'objectif cible était de 98 %.

Jusqu'en mars 2013, les pénalités ont été de 50 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base. Depuis avril 2013, les pénalités ont été de 25 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base. Jusqu'en mars 2013, les bonus ont été de 100 k€ par point de pourcentage au-dessus (strictement) de l'objectif cible. Depuis avril 2013, les bonus ont été de 50 k€ par point de pourcentage au-dessus (strictement) de l'objectif cible. Jusqu'en mars 2013, le montant total annuel était limité à 2 M€ par an. Depuis avril 2013, le montant total annuel a été limité à 1 M€ par an.

- **Pour TIGF :**

L'objectif de base était fixé à 95 % de comptages conformes depuis avril 2012. Depuis avril 2013, l'objectif de base est fixé à 97 % par mois. Jusqu'en mars 2013, l'objectif cible était fixé à 99 % de comptages conformes. Depuis avril 2013, l'objectif cible était de 98 %.

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 500 k€ 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

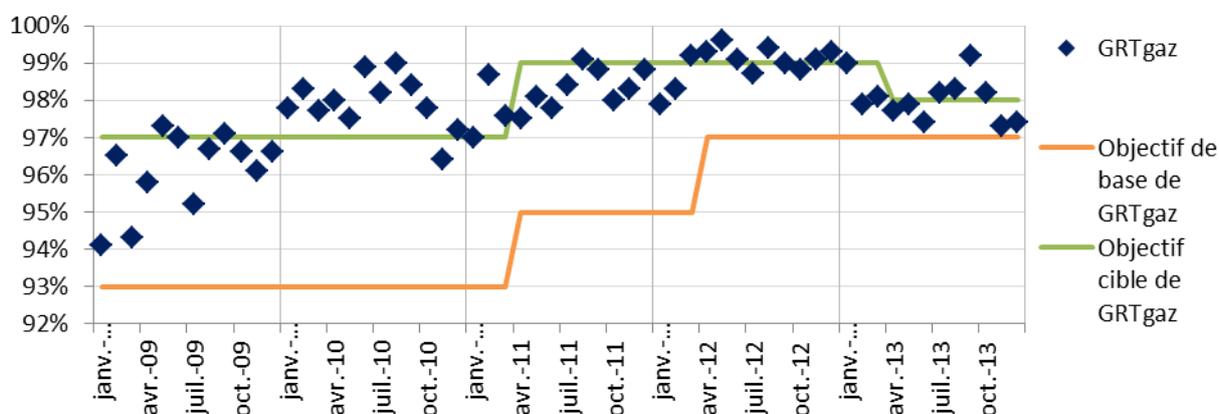
L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

Résultats

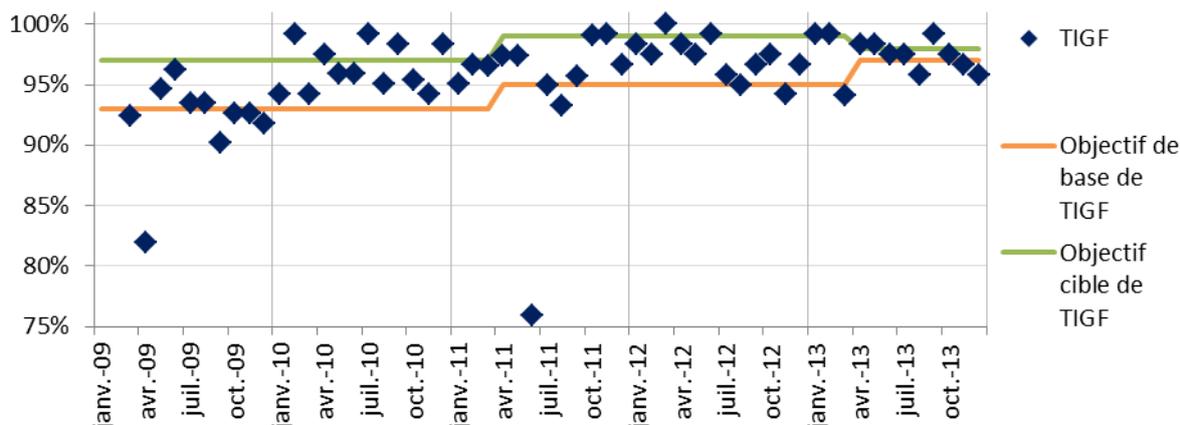
Opérateur	Indicateur	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
GRTgaz	Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport	99,0%	97,9%	98,1%	97,7%	97,9%	97,4%
TIGF		99,2%	99,2%	94,1%	98,3%	98,3%	97,5%

Opérateur	Indicateur	juil.-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
GRTgaz	Qualité des quantités télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport	98,2%	98,3%	99,2%	98,2%	97,3%	97,4%
TIGF		97,5%	95,8%	99,2%	97,5%	96,6%	95,8%

Proportion de points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport pour lesquels la qualité des données mesurées et transmises le lendemain est conforme, *périmètre GRTgaz*



Proportion de points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport pour lesquels la qualité des données mesurées et transmises le lendemain est conforme, périmètre TIGF



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 7h00-23h00, 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.

Jusqu'en mars 2013, les pénalités ont été de 60 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base. Depuis avril 2013, les pénalités ont été de 30 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base.

Jusqu'à mars 2013, les bonus ont été de 30 k€ en cas d'atteinte de l'objectif cible. A partir d'avril 2013, les bonus ont été de 15 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. 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.

Cet indicateur intègre depuis avril 2013 la disponibilité des **plateformes de données des GRT** (SMART GRTgaz et Datagas pour TIGF). Les portails de Tetra et de Datagas sont mutualisés.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

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

Résultats

Des évolutions de Datagas (TIGF) visant à en enrichir le contenu ont entraîné des **indisponibilités** en début d'année.

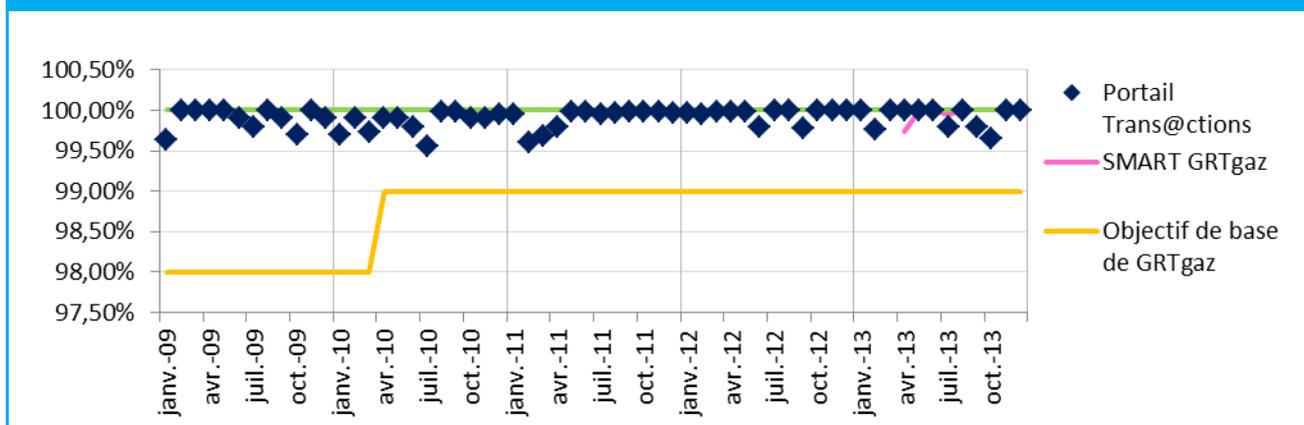
Les **bonus et pénalités** ont été **divisés par deux** depuis avril 2013 pour GRTgaz et TIGF.

Les performances de GRTgaz sont stables et en légère amélioration pour TIGF.

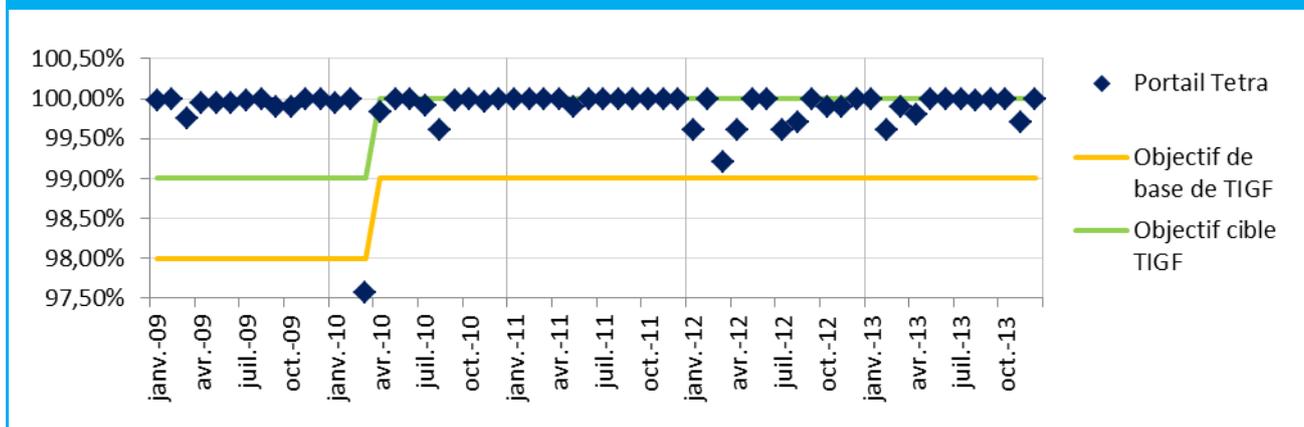
Opérateur	Indicateur	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
GRTgaz	Taux de disponibilité du portail des GRT	100,0%	99,8%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%
TIGF		100,0%	99,6%	99,9%	99,8%	100,0%	100,0%

Opérateur	Indicateur	juil.-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
GRTgaz	Taux de disponibilité du portail des GRT	99,9%	100,0%	99,9%	99,8%	100,0%	100,0%
TIGF		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,7%	100,0%

Taux de disponibilité des portails utilisateurs et des plateformes publiques de données des GRT, périmètre GRTgaz



Taux de disponibilité des portails utilisateurs et des plateformes publiques de données des GRT, périmètre TIGF



1.4. « Qualité des quantités infra-journalières télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises en cours de journée »

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 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 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 était incité financièrement depuis avril 2012 et jusqu'en mars 2013 pour GRTgaz uniquement. Pour TIGF, cet indicateur est suivi depuis avril 2012 mais n'est incité financièrement que depuis le 1^{er} avril 2013. L'incitation est calculée par l'intermédiaire de deux objectifs :

L'objectif de base avait 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 avait été fixé à 90 % par mois pour chaque plage horaire.

Jusqu'en mars 2013, pour GRTgaz, les pénalités étaient de 2 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base pour chaque plage horaire. Les bonus étaient de 2 k€ par point de pourcentage au-dessus (strictement) de l'objectif cible pour chaque plage horaire. Le montant total annuel était limité à 1,2 M€ par an. A partir du 1^{er} avril 2013, cet indicateur a été modifié.

A partir du 1^{er} avril 2013, pour TIGF, les pénalités ont été de 1 k€ par point de pourcentage en-dessous (strictement) de l'objectif de base pour chaque plage horaire. Les bonus ont été de 1 k€ par point de pourcentage au-dessus (strictement) de l'objectif cible pour chaque plage horaire. Le montant total annuel est limité à 300 k€ par an.

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

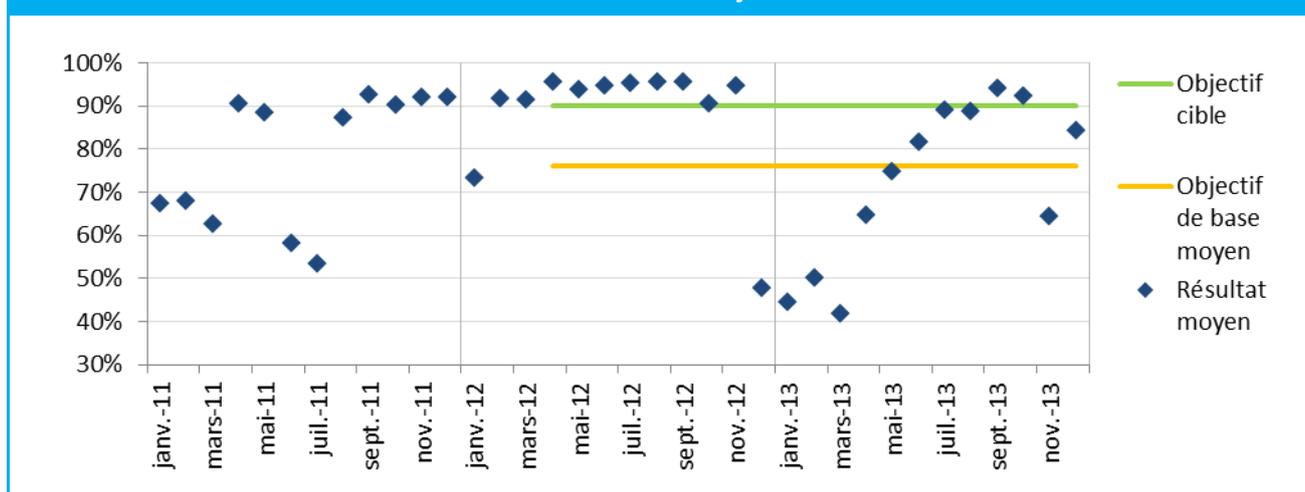
L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

Résultats

Opérateur	Indicateur	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
GRTgaz	6h-10h	94,7%	94,6%	47,5%			
	6h-14h	95,4%	95,0%	79,5%			
	6h-18h	96,4%	93,3%	90,3%			
	6h-22h	96,2%	95,0%	93,6%			
	6h-01h	96,2%	94,3%	92,7%			
TIGF	6h-10h	57,4%	63,5%	50,4%	87,0%	79,0%	86,0%
	6h-14h	48,7%	53,9%	44,3%	85,0%	78,0%	83,0%
	6h-18h	41,7%	47,0%	40,9%	84,0%	76,0%	84,0%
	6h-22h	38,3%	45,2%	37,4%	38,0%	70,0%	79,0%
	6h-01h	36,5%	41,7%	35,7%	29,0%	71,0%	76,0%

Opérateur	Indicateur	juil.-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
TIGF	6h-10h	92,0%	93,0%	97,0%	95,0%	88,0%	86,7%
	6h-14h	90,0%	89,0%	97,0%	93,0%	72,0%	85,8%
	6h-18h	90,0%	90,0%	93,0%	90,0%	74,0%	84,2%
	6h-22h	90,0%	91,0%	93,0%	91,0%	63,0%	84,2%
	6h-01h	83,0%	80,0%	90,0%	92,0%	25,0%	80,8%

Qualité des quantités intra-journalières télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de TIGF et transmises en cours de journée



1.5. « Qualité des quantités infra-journalières télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de GRTgaz et transmises en cours de journée »

Définition

Cet indicateur suit chaque mois la qualité des informations infra-journalières aux points de livraison télérelevés. Une information est dite de très bonne (respectivement de bonne et de mauvaise) qualité si l'écart, en valeur absolue, entre les valeurs suivantes est strictement inférieur à 1 % (respectivement compris entre 1 % et 3 % et strictement supérieur à 3 %) et supérieur à 100 kWh :

- la mesure de l'énergie de la tranche horaire du jour J transmise le jour J ;
- la mesure de l'énergie de la tranche horaire du jour J transmise le jour J+1.

Cet indicateur est incité financièrement depuis avril 2013 pour GRTgaz uniquement. L'incitation financière porte sur la moyenne, toutes tranches horaires confondues, des taux d'information de très bonne et de mauvaise qualité.

Les pénalités étaient de 15 k€ par point de pourcentage d'information de mauvaise qualité. Les bonus étaient de 1 k€ par point de pourcentage d'information de très bonne qualité. Le montant total annuel était limité à 600 k€ par an.

Périmètre

Trois taux sont calculés, correspondant aux taux d'information de très bonne qualité, de bonne qualité et de mauvaise qualité. Le calcul est effectué pour les plages horaires suivantes : 6h-10h, 6h-14h, 6h-18h, 6h-22h et 6h-01h, 7j/7.

Une valeur est suivie pour GRTgaz, tous expéditeurs, toutes zones d'équilibrage et tous points de livraison industriels télérelevés confondus.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

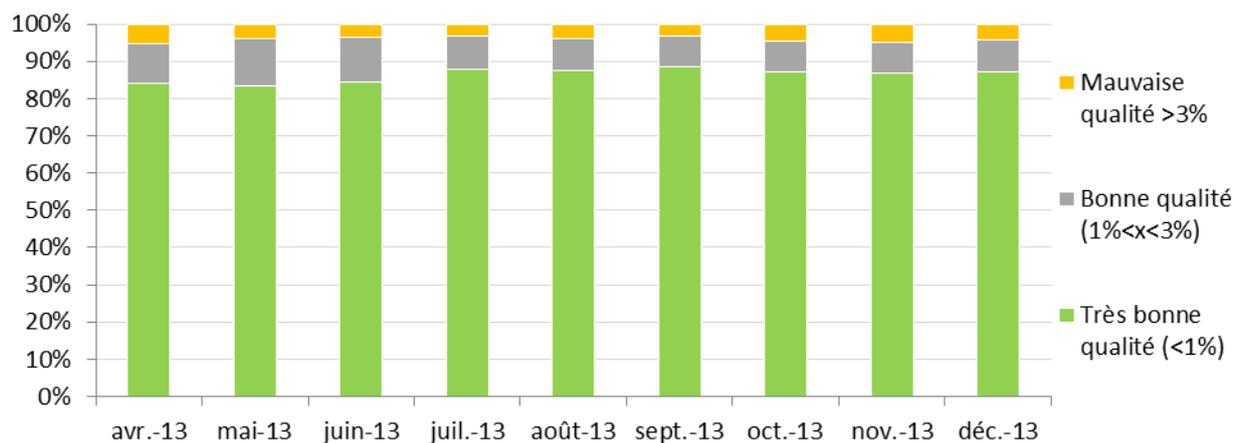
L'indicateur est calculé et transmis à la CRE mensuellement.

Résultats

Opérateur	Indicateur		avr-13	mai-13	juin-13	juil-13	août-13	
GRTgaz	Qualité des quantités infra-journalières télé relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de GRTgaz et transmises en cours de journée	6h-10h	TB	82,0%	83,5%	85,7%	88,7%	88,5%
			B	11,2%	12,7%	11,4%	8,6%	8,6%
			M	6,8%	3,8%	2,9%	2,7%	3,0%
		6h-14h	TB	85,6%	83,5%	83,2%	88,1%	87,5%
			B	9,8%	12,9%	11,3%	8,8%	8,9%
			M	4,6%	3,6%	5,5%	3,1%	3,6%
		6h-18h	TB	84,6%	83,1%	84,9%	87,8%	87,2%
			B	10,6%	13,1%	11,9%	9,0%	8,9%
			M	4,8%	3,8%	3,2%	3,2%	3,9%
		6h-22h	TB	83,8%	83,1%	84,6%	87,7%	87,1%
			B	11,1%	13,1%	12,0%	9,0%	8,9%
			M	5,1%	3,8%	3,3%	3,3%	4,0%
6h-01h	TB	83,7%	83,1%	84,5%	87,4%	86,7%		
	B	11,4%	13,1%	12,1%	9,2%	9,0%		
	M	4,9%	3,7%	3,4%	3,4%	4,3%		

Opérateur	Indicateur			sept-13	oct-13	nov-13	déc-13	janv-14
GRTgaz	Qualité des quantités infra-journalières télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de GRTgaz et transmises en cours de journée	6h-10h	TB	89,5%	87,9%	87,2%	89,4%	87,8%
			B	8,0%	7,7%	8,0%	8,3%	9,7%
			M	2,5%	4,4%	4,8%	2,3%	2,5%
		6h-14h	TB	88,9%	87,3%	87,0%	87,5%	88,0%
			B	8,2%	7,9%	7,9%	8,8%	9,7%
			M	2,9%	4,8%	5,1%	3,7%	2,3%
		6h-18h	TB	89,1%	87,2%	86,9%	87,1%	87,9%
			B	8,0%	8,0%	8,1%	8,5%	9,8%
			M	2,8%	4,8%	5,0%	4,4%	2,4%
		6h-22h	TB	88,8%	87,4%	87,0%	87,1%	88,0%
			B	8,2%	7,9%	8,1%	8,3%	9,6%
			M	3,0%	4,7%	4,9%	4,7%	2,4%
		6h-01h	TB	86,5%	86,8%	86,5%	84,8%	87,7%
			B	8,2%	8,2%	8,2%	8,7%	9,8%
			M	5,3%	4,9%	5,2%	6,6%	2,5%

Qualité des quantités intra-journalières télérelevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de GRTgaz et transmises en cours de journée



2. AUTRES INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE DES GRT DE GAZ

2.1. « Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées la veille et en cours de journée »

Définition

Depuis le 1^{er} avril 2013, cet indicateur suit chaque mois la qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière J+1 et en cours de journée.

Concernant la prévision réalisée la veille, une information est dite de très bonne, respectivement de bonne et de mauvaise qualité si l'écart, en valeur absolue, entre les valeurs suivantes est strictement inférieur à 4 % (respectivement compris entre 4 % et 7 % et strictement supérieur à 7 %) :

- la prévision de consommation du jour J publiée la veille à 17h ;
- la mesure définitive de l'énergie consommée le jour J transmise le 20 de M+1.

Concernant la prévision réalisée en cours de journée, une information est dite de très bonne, respectivement de bonne et de mauvaise qualité si l'écart, en valeur absolue, entre les valeurs suivantes est strictement inférieur à 3 %, respectivement compris entre 3 % et 5 % et strictement supérieur à 5 % :

- la prévision de consommation du jour J publiée le jour J à 17h ;
- la mesure définitive de l'énergie consommée le jour J transmise le 20 de M+1.

Les prévisions globales de consommation de fin de journée gazière utilisées pour calculer l'indicateur concernent les clients industriels, hors sites fortement modulés, et les distributions publiques raccordés au réseau du GRT.

Périmètre

Trois taux sont calculés, correspondant aux taux d'information de très bonne qualité, de bonne qualité et de mauvaise qualité. Le calcul est effectué pour chacune des zones d'équilibrage et pour les valeurs publiées la veille et en cours de journée.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

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

Résultats

Les deux GRT ont recours au même sous-traitant (Metnext) néanmoins GRTgaz s'appuie sur des données horaires alors que TIGF utilise pour l'instant les données journalières. TIGF travaille à une évolution consistant à bâtir des prévisions à partir des profils journaliers de consommation horaire, dont la livraison est prévue à la fin de l'année 2014.

Qualité des prévisions globales de consommation en fin de journée gazière réalisées la veille et en cours de journée	Opérateur	Indicateur	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
	GRTgaz Zone Nord	J-1	TB				56,7%	74,2%
B						23,3%	12,9%	30,0%
M						20,0%	12,9%	0,0%
J		TB				46,7%	54,8%	70,0%
		B				30,0%	22,6%	13,3%
		M				23,3%	22,6%	16,7%
GRTgaz Zone Sud	J-1	TB				56,7%	61,3%	90,0%
		B				36,7%	22,6%	10,0%
		M				6,7%	16,1%	0,0%
	J	TB				36,7%	45,2%	76,7%
		B				36,7%	19,4%	23,3%
		M				26,7%	35,5%	0,0%
TIGF	J-1	TB						
		B						
		M						
	J	TB						
		B						
		M						

Qualité des prévisions globales de consommation en fin de journée gazière réalisées la veille et en cours de journée	Opérateur	Indicateur	juil-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
	GRTgaz Zone Nord	J-1	TB	90,3%	83,9%	86,7%	74,2%	90,0%
B			6,5%	12,9%	10,0%	25,8%	10,0%	9,7%
M			3,2%	3,2%	3,3%	0,0%	0,0%	12,9%
J		TB	93,5%	45,2%	76,7%	48,4%	63,3%	77,4%
		B	0,0%	22,6%	16,7%	29,0%	23,3%	6,5%
		M	6,5%	32,3%	6,7%	22,6%	13,3%	16,1%
GRTgaz Zone Sud	J-1	TB	90,3%	64,5%	96,7%	83,9%	86,7%	80,6%
		B	3,2%	25,8%	3,3%	16,1%	10,0%	16,1%
		M	6,5%	9,7%	0,0%	0,0%	3,3%	3,2%
	J	TB	87,1%	38,7%	83,3%	61,3%	70,0%	64,5%
		B	9,7%	32,3%	13,3%	19,4%	20,0%	22,6%
		M	3,2%	29,0%	3,3%	19,4%	10,0%	12,9%
TIGF	J-1	TB	55%	26%	87%	26%	50%	52%
		B	23%	23%	10%	23%	30%	29%
		M	23%	52%	3%	52%	20%	19%
	J	TB	61%	39%	83%	26%	47%	45%
		B	6%	23%	7%	10%	27%	35%
		M	32%	39%	10%	65%	27%	19%

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

			janv-13	févr-13	mar-13	avr-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
PIR - points d'interconnexion réseau (hors interface TIGF)	Forward	9 - Respect du programme transmis en début d'année	0,1%	0,3%	1,4%	-15,9%	3,3%	-0,4%	-4,3%	-8,2%	-5,6%	2,2%	0,0%	0,0%
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	0,1%	0,3%	1,4%	-7,7%	1,1%	4,0%	0,1%	0,2%	2,4%	6,7%	0,0%	0,0%
		8 - Taux de disponibilité des capacités	100,0%	100,0%	94,8%	78,3%	85,1%	86,2%	83,7%	78,6%	63,7%	81,1%	100,0%	100,0%
	Reverse	9 - Respect du programme transmis en début d'année	-1,2%	0,0%	0,0%	-8,3%	-6,4%	-6,7%	-4,3%	-2,0%	-5,0%	-4,9%	-1,6%	-1,2%
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	-1,2%	0,0%	0,0%	-8,3%	-6,4%	-6,7%	-4,3%	-2,0%	-5,0%	-4,9%	-1,6%	-1,2%
		8 - Taux de disponibilité des capacités	98,8%	100,0%	100,0%	91,7%	90,8%	93,3%	93,0%	98,0%	95,0%	95,1%	98,4%	98,8%

			janv-13	févr-13	mar-13	avr-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
TIGF - points d'interconnexion réseau faisant l'interface avec le réseau de TIGF	Forward	9 - Respect du programme transmis en début d'année	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	14,7%	18,6%	37,1%	3,0%	32,8%	10,0%	0,0%	-1,8%
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	14,7%	18,6%	37,1%	3,0%	32,8%	11,8%	0,0%	-1,8%
		8 - Taux de disponibilité des capacités	100,0%	100,0%	98,6%	97,4%	86,3%	89,1%	98,2%	99,6%	84,5%	68,9%	100,0%	98,2%
	Reverse	9 - Respect du programme transmis en début d'année	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-11,0%
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-11,0%
		8 - Taux de disponibilité des capacités	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	83,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	89,0%

			janv-13	févr-13	mar-13	avr-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
NS - Liaison Nord Sud	NS	9 - Respect du programme transmis en début d'année	0,0%	0,0%	0,1%	5,1%	15,4%	12,6%	9,1%	20,9%	39,8%	73,8%	0,0%	0,0%
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	0,0%	0,0%	0,1%	5,1%	16,1%	12,6%	9,1%	20,9%	44,6%	32,2%	0,0%	0,0%
		8 - Taux de disponibilité des capacités	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	97,6%	97,9%	100,0%	100,0%
	SN	9 - Respect du programme transmis en début d'année	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-5,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
		8 - Taux de disponibilité des capacités	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	91,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,3%	100,0%	100,0%

		janv-13	févr-13	mar-13	avr-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13	
PITM - points d'interconnexion avec les terminaux méthaniéris	Forward	9 - Respect du programme transmis en début d'année	0,0%	0,8%	0,4%	0,2%	17,8%	16,8%	8,8%	5,6%	4,9%	-1,2%	2,1%	0,0%
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	0,0%	0,8%	0,4%	4,0%	17,8%	16,8%	9,1%	5,6%	4,9%	0,2%	0,9%	0,0%
		8 - Taux de disponibilité des capacités	100,0%	100,0%	99,0%	96,3%	93,1%	88,1%	89,7%	94,6%	92,9%	99,1%	100,0%	100,0%

		janv-13	févr-13	mar-13	avr-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13	
PITS - points d'interconnexion réseau avec les groupements de stockages	Soutirage	9 - Respect du programme transmis en début d'année	-5,7%	-5,2%	-7,8%	-2,9%	-0,4%	-1,7%	-1,1%	0,0%	0,0%	2,9%	-4,9%	-2,2%
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	-5,7%	-5,2%	-7,8%	0,9%	-0,4%	-1,7%	-1,1%	0,0%	0,0%	2,3%	-4,9%	-2,2%
		8 - Taux de disponibilité des capacités	94,3%	94,8%	87,9%	88,6%	93,4%	93,8%	95,8%	100,0%	100,0%	95,1%	95,0%	97,8%
	Injection	9 - Respect du programme transmis en début d'année	-0,3%	0,0%	-0,2%	-6,6%	0,8%	6,7%	4,6%	4,7%	8,9%	2,7%	0,0%	0,0%
		10 - Respect du programme tel que publié à J-60	-0,3%	0,0%	-0,2%	-6,6%	0,7%	6,7%	4,6%	4,7%	9,3%	-0,1%	0,0%	0,0%
		8 - Taux de disponibilité des capacités	100,0%	100,0%	100,0%	82,8%	97,0%	91,0%	99,9%	91,6%	96,3%	86,3%	100,0%	100,0%

2.3. « Suivi des délais de réalisation des raccordements »

Définition

L'indicateur « suivi des délais de réalisation des raccordements » mesure chaque trimestre le ratio du nombre de jours de retard pour la mise en gaz des ouvrages de raccordement par rapport au délai inscrit dans le contrat avec le client. Chaque GRT suit une valeur pour les GRD, une pour les consommateurs industriels et une pour les producteurs de biométhane.

Cet indicateur n'est pas incité financièrement. Il est suivi depuis le 1^{er} avril 2013. Un objectif de 0 % de retard par rapport au délai contractuel est fixé pour cet indicateur.

Fréquence de calcul et de transmission à la CRE

L'indicateur est calculé et transmis à la CRE trimestriellement. Aucune mise en gaz n'ayant eu lieu depuis avril 2013, l'indicateur n'a pas été suivi par GRTgaz.

Résultats

Opérateur	Indicateur	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
GRTgaz	Pour les GRD						
	Pour les industriels						
	Pour les producteurs de biogaz						
TIGF	Pour les GRD				0%	0%	0%
	Pour les industriels				0%	0%	0%
	Pour les producteurs de biogaz				0%	0%	0%

Opérateur	Indicateur	juil.-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
GRTgaz	Pour les GRD						
	Pour les industriels						
	Pour les producteurs de biogaz						
TIGF	Pour les GRD	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Pour les industriels	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Pour les producteurs de biogaz	0%	0%	0%	0%	0%	0%

2.4. « Fiabilité des informations sur les interfaces clients »

Définition

L'indicateur « Fiabilité des informations sur les interfaces clients » suit chaque mois le nombre de réclamations portant sur la fiabilité de l'information. Cet indicateur n'est pas incité financièrement. Il est suivi depuis le 1^{er} avril 2013. Un objectif de 0 réclamation 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	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
GRTgaz	Fiabilité des informations sur les interfaces clients				1	1	1
TIGF					0	0	3

Opérateur	Indicateur	juil.-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
GRTgaz	Fiabilité des informations sur les interfaces clients	0	2	0	0	0	0
TIGF		0	2	1	0	1	2

2.5. « 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	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
GRTgaz	Délai moyen de traitement des demandes de réservation de capacité (jour)	0,3	0,74	0,19	0,86	0,83	0,63
TIGF		0	0	0	0	0	0

Opérateur	Indicateur	juil.-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
GRTgaz	Délai moyen de traitement des demandes de réservation de capacité (jour)	0,2	0,11	0,33	0,33	0,004	1
TIGF		0	0	0	0	0	0

2.6. « Emissions de gaz à effet de serre »

Définition

L'indicateur « émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère » suit le nombre de tonnes équivalent CO₂ 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	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
GRTgaz	Emissions (kilotonnes équivalent CO ₂)	30 865	26 715	31 734	38 528	47 225	36 400
TIGF		6 461	6 837	8 029	12 839	12 839	9 867

Opérateur	Indicateur	juil-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
GRTgaz	Emissions (kilotonnes équivalent CO ₂)	42 431	36 061	41 167	46 190	36 562	61 232
TIGF		15 151	11 253	11 253	4 934	6 864	7 292

2.7. « Emissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé »

Définition

L'indicateur « émissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé » suit le nombre de tonnes équivalent CO₂ 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-après :

Tonnes équivalent CO₂ de gaz à effet de serre émis dans l'atmosphère sur le mois

Quantité de gaz transportée sur le mois

Les émissions des GRT sont composées du CO₂ 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	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
GRTgaz	Emissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO ₂ /GWh)	44%	40%	50%	74%	96%	87%
TIGF		81%	91%	105%	138%	126%	93%

Opérateur	Indicateur	juil-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
GRTgaz	Emissions rapportées à l'énergie transportée (tonnes équivalent CO ₂ /GWh)	96%	91%	106%	110%	61%	87%
TIGF		124%	83%	97%	53%	66%	58%

2.8. « 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	janv-13	févr-13	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13
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

Opérateur	Indicateur	juil.-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13
GRTgaz	Délais de transmission aux GRD des fichiers relatifs aux enlèvements aux PITD	0	2	1	0	0	0
TIGF		1	1	1	1	1	1



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