



DELIBERATION N° 2021-119

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 29 avril 2021 portant décision sur l'évolution de la grille tarifaire du tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF au 1^{er} juillet 2021

Participaient à la séance : Jean-François CARENCO, président, Catherine EDWIGE, Ivan FAUCHEUX et Jean-Laurent LASTELLE, commissaires.

En application des dispositions de l'article L.452-2 du code de l'énergie, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) fixe les méthodes utilisées pour établir les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel. En outre, l'article L.452-3 du code de l'énergie énonce, d'une part, que « *La Commission de régulation de l'énergie délibère sur les évolutions tarifaires* » et, d'autre part, que ces délibérations de la CRE sur les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution de gaz naturel « [...] peuvent prévoir un encadrement pluriannuel de l'évolution des tarifs ».

Le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF, dit tarif « ATRD6¹ », est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2020, en application de la délibération de la CRE du 23 janvier 2020². Cette délibération précise en outre les modalités du calcul de l'évolution de la grille tarifaire à chaque 1^{er} juillet, à partir de 2021.

Par ailleurs, la délibération de la CRE n° 2017-238 du 26 octobre 2017³ a augmenté la part fixe (abonnement) à hauteur d'un montant moyen R_f pris en compte au titre des contreparties financières versées aux fournisseurs pour rémunérer la gestion de clientèle effectuée par ces derniers pour le compte des GRD à compter du 1^{er} janvier 2018.

Dans ce cadre, la présente délibération a pour objet de :

- faire évoluer la grille tarifaire de GRDF de + 0,70 % en moyenne au 1^{er} juillet 2021, en application des modalités de mise à jour annuelle prévues par la délibération du 23 janvier 2020 ;
- ajuster le montant du terme R_f au 1^{er} juillet 2021 pour les options tarifaires T1, T2, T3, T4 et TP et pour les points de livraison sans compteurs individuels.

¹ Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution.

² Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 23 janvier 2020 portant décision sur le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF.

³ Délibération de la Commission de régulation de l'énergie n° 2017-238 du 26 octobre 2017 portant modification des délibérations de la CRE du 25 avril 2013, du 22 mai 2014 et du 10 mars 2016 portant décision sur les tarifs péréqués d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel.

SOMMAIRE

1. CADRE EN VIGUEUR POUR L'EVOLUTION DU TARIF PEREQUE D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL DE GRDF	3
2. EVOLUTION DE LA GRILLE TARIFAIRE DE GRDF AU 1^{ER} JUILLET 2021	3
2.1 SOLDE DU CRCP DE GRDF AU 1 ^{ER} JANVIER 2021	3
2.1.1 Solde prévisionnel du CRCP au 31 décembre 2020	3
2.1.2 Ecart entre montants réalisés et montants prévisionnels pour l'année 2020	4
2.1.2.1 Revenu autorisé définitif au titre de l'année 2020	4
Charges et recettes permettant de déterminer le revenu autorisé définitif	4
Régulation incitative	4
2.1.2.2 Recettes perçues par GRDF au titre des termes tarifaires au titre de l'année 2020	5
2.1.3 Solde du CRCP au 1 ^{er} janvier 2021	5
2.2 PARAMETRES D'EVOLUTION DE LA GRILLE TARIFAIRE ATRD6 DE GRDF AU 1 ^{ER} JUILLET 2021	5
2.2.1 Evolution de l'indice des prix à la consommation IPC ₂₀₂₁ et facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire X	5
2.2.2 Coefficient k ₂₀₂₁ en vue de l'apurement du solde du CRCP	6
2.2.3 Coefficient Z ₂₀₂₁ correspondant à l'évolution moyen du tarif au 1 ^{er} juillet 2021	6
2.2.4 Coefficient d'évolution Y ₂₀₂₁ à appliquer à la grille de référence au 1 ^{er} juillet 2021	6
2.2.5 Evolution du terme « R _f »	6
DECISION DE LA CRE	7
ANNEXE 1 : CALCUL DU REVENU AUTORISE DEFINITIF AU TITRE DE L'ANNEE 2020	9
POSTES DE CHARGES PRIS EN COMPTE POUR LE CALCUL DEFINITIF DU REVENU AUTORISE DEFINITIF AU TITRE DE L'ANNEE 2020	10
POSTES DE RECETTES PRIS EN COMPTE POUR LE CALCUL DU REVENU AUTORISE DEFINITIF POUR LA PART PROPORTIONNELLE AUX QUANTITES ACHEMINEES AU TITRE DE L'ANNEE 2020	12
INCITATIONS FINANCIERES AU TITRE DE LA REGULATION INCITATIVE AU TITRE DE L'ANNEE 2020	12
ANNEXE 2 : BILAN DE LA REGULATION INCITATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE DE GRDF POUR L'ANNEE 2020	14
TABLEAUX RECAPITULATIFS DE LA REGULATION INCITATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE 2020 DE GRDF	14
ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE DE GRDF EN 2020	15
IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR LA QUALITE DE SERVICE DE GRDF	19

1. CADRE EN VIGUEUR POUR L'EVOLUTION DU TARIF PEREQUE D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL DE GRDF

Le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF, dit tarif « ATRD6 », est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2020, en application de la délibération tarifaire de la CRE du 23 janvier 2020. Ce tarif est conçu pour s'appliquer pour une durée d'environ quatre ans, avec un ajustement mécanique au 1^{er} juillet de chaque année.

La délibération ATRD6 prévoit que, à compter du 1^{er} juillet 2021 :

- a) Chaque année N à partir de 2021, les termes tarifaires applicables du 1^{er} juillet N au 30 juin $N+1$, à l'exception du terme R_f et du terme tarifaire d'injection pour les producteurs de biométhane, sont égaux aux termes tarifaires d'une grille de référence à laquelle s'applique un coefficient Y proportionnel à l'évolution tarifaire au 1^{er} juillet N . Le coefficient Y est défini de la manière suivante, arrondi à 4 décimales (0,0001) près :

$$Y_N = Y_{N-1} \times (1 + Z_N)$$

Avec :

- a. Y_N est le coefficient d'évolution en vigueur du 1^{er} juillet de l'année N au 30 juin de l'année $N+1$, arrondi à 0,0001 près, avec $Y_{2020} = 1$;
- b. Z_N est la variation du coefficient de niveau du tarif au 1^{er} juillet de l'année N , exprimée en pourcentage et arrondi à 0,01 % près, calculé de la manière suivante :

$$Z_N = IPC_N + X + k_N$$

Avec :

- IPC_N est le taux d'inflation prévisionnel pour l'année N pris en compte dans le projet de loi de finances de l'année N ;
 - X est le facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire égal à - 1,9 % ;
 - k_N est l'évolution de la grille tarifaire, en pourcentage, plafonnée à +/- 2 %, correspondant à l'apurement du solde du compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) à la date du 1^{er} janvier de l'année N .
- b) le terme R_f évolue selon les modalités prévues par la délibération de la CRE n°2017-238 du 26 octobre 2017, pour tenir compte de l'évolution de la part des clients en offre de marché et au tarif réglementé de vente (TRV) sur la zone de desserte historique de GRDF et en fonction de coûts moyens estimés par catégorie de clients, associées à une évolution à l'inflation introduite par la délibération ATRD6;
- c) le niveau du terme tarifaire d'injection pour les producteurs de biométhane reste stable.

2. EVOLUTION DE LA GRILLE TARIFAIRE DE GRDF AU 1^{ER} JUILLET 2021

2.1 Solde du CRCP de GRDF au 1^{er} janvier 2021

Le solde du CRCP au 31 décembre 2020 est calculé comme la somme :

- du solde prévisionnel du CRCP au 31 décembre 2020, rappelé au point 2.1.2 ;
- et de la différence, au titre de l'année 2020, entre :
 - la différence entre revenu autorisé définitif et le revenu autorisé prévisionnel révisé de l'inflation (voir point 2.1.3) ;
 - la différence entre les recettes perçues par GRDF et les recettes prévisionnelles réévaluées sur la base des évolutions réelles déjà appliquées à la grille tarifaire (voir point 2.1.4).

Le solde du CRCP au 1^{er} janvier de l'année N est obtenu en actualisant le solde définitif du CRCP au 31 décembre de l'année $N-1$ au taux sans risque en vigueur de 1,7 %.

2.1.1 Solde prévisionnel du CRCP au 31 décembre 2020

Le solde du CRCP au 1^{er} janvier 2020 s'élève à 40,6 M€, correspondant au solde du CRCP au 31 décembre 2019 actualisé au taux sans risque en vigueur de 1,7 %.

Le solde prévisionnel du CRCP de GRDF au 31 décembre 2020 est égal à la somme du solde du CRCP au 1^{er} janvier 2020 et de la différence au titre de l'année 2020 entre le revenu autorisé prévisionnel révisé de l'inflation et les recettes prévisionnelles calculées à partir des hypothèses de quantités distribuées et de nombre de consommateurs desservis retenues dans la présente délibération, réévaluées sur la base des évolutions réelles déjà appliquées à la grille tarifaire. Il s'élève à 20,3 M€₂₀₂₀ et se décompose de la manière suivante :

Composantes du CRCP total à apurer au 1 ^{er} juillet 2021	Montant (M€)
Solde du CRCP au 1 ^{er} janvier 2020 [A]	40,6 M€ ₂₀₂₀
Revenu autorisé prévisionnel révisé de l'inflation au titre de l'année 2020 [B]	3 222,7 M€ ₂₀₂₀
Recettes prévisionnelles révisées des évolutions tarifaires réellement appliquées au titre de l'année 2020 [C]	3 243,0 M€ ₂₀₂₀
Solde prévisionnel du CRCP au 31 décembre 2020 [A]+[B]-[C]	20,3 M€₂₀₂₀

2.1.2 Ecart entre montants réalisés et montants prévisionnels pour l'année 2020

2.1.2.1 Revenu autorisé définitif au titre de l'année 2020

Le revenu autorisé définitif au titre de l'année 2020 s'élève à 3 218,8 M€, dont 4,5 M€ d'incitations financières dans le cadre de la régulation incitative de la qualité de service, des coûts unitaires d'investissement et du projet Gazpar.

Ce revenu définitif est inférieur de **3,9 M€** au revenu autorisé prévisionnel pris en compte dans la délibération tarifaire du 23 janvier 2020 révisé de l'inflation réalisée⁴.

Charges et recettes permettant de déterminer le revenu autorisé définitif

L'écart entre le revenu autorisé définitif et le montant prévisionnel révisé de l'inflation s'explique notamment par :

- des charges de capital normatives non incitées inférieures (- 11,0 M€) ;
- les charges relatives aux pertes et différences diverses inférieures (- 8,0 M€) ;
- les charges relatives aux impayés inférieures (- 5,2 M€) ;
- les charges relatives à la contrepartie versée aux fournisseurs pour la gestion des clients en contrat unique supérieures (+10,4 M€) ;
- les recettes extratarifaires non incitées inférieures (+ 7,6 M€).

Les montants et explications poste à poste sont détaillés en annexe 1.

Régulation incitative

Les différentes incitations financières issues du cadre de régulation incitative génèrent en 2020 un bonus global de 4,5 M€ en faveur de GRDF, celui se décompose comme :

- un bonus de 2,5 M€ pour la régulation des coûts unitaires d'investissement dans les réseaux ;
- un bonus de 2 M€ pour la régulation incitative spécifique au projet de comptage Gazpar :
 - o en 2020, GRDF a maintenu un très haut niveau de performance du système Gazpar, sur les indicateurs mesurant le taux d'index rectifiés, le taux de mise à disposition des données aux consommateurs et le taux de publication des index aux fournisseurs pour les compteurs communicants. Si l'on observe une légère dégradation pour (en citer un ou deux), la performance de GRDF reste malgré tout très satisfaisante sur ces indicateurs. Cette bonne performance génère un bonus de 0,6 M€ ;
 - o en outre, GRDF a bénéficié d'un bonus de 1,4 M€ pour sa performance sur les coûts unitaires d'investissement du projet de comptage.
 - o le détail de la performance de GRDF sur ses indicateurs de qualité de service est présenté en annexe 2.
- un malus de 17 k€ pour la régulation incitative de la qualité de service de GRDF :

⁴ Le revenu autorisé prévisionnel révisé de l'inflation est inférieur de 20,3 M€ par rapport au montant affiché dans la délibération ATRD6, en raison d'une inflation plus basse que prévue en 2020.

- la qualité de service de GRDF a été fortement impactée en 2020 par les effets de la crise sanitaire. Pour cette raison, la CRE, dans sa délibération n° 2021-105 du 25 mars 2021, envisageait d'ajuster, dans le cadre des prochaines mises à jour tarifaires, le calcul des incitations pour les seuls indicateurs impactés par l'activité de relève ou à la pose des compteurs. Trois indicateurs, mesurant le taux de relevés semestriels et les amplitudes des comptes écart distribution (CED), relèvent de cette catégorie dans la régulation incitative de GRDF. Pour ces trois indicateurs, la CRE n'a pas appliqué le mécanisme d'incitation initialement prévu qui aurait généré un malus de 3,6 M€.
- s'agissant des autres indicateurs, la performance de GRDF sur les indicateurs incités est globalement en dessous des objectifs fixés, notamment en ce qui concerne le respect des délais de mise en service ou de mise à disposition des raccordements. Au total, 8 des 12 indicateurs incités donnent lieu à un malus. Le détail de la performance de GRDF sur ces indicateurs de qualité de service est présenté en annexe 2.

2.1.2.2 Recettes perçues par GRDF au titre des termes tarifaires au titre de l'année 2020

Les recettes tarifaires perçues par GRDF au titre de l'année 2020 sont égales à 3 069,5 M€ et sont inférieures de **173,5 M€** par rapport aux recettes prévisionnelles. Elles se décomposent comme suit :

- Le montant de référence des recettes liées aux abonnements prises en compte dans le calcul des recettes perçues pour l'année 2020 est 1 274,3 M€.
- Les recettes perçues en 2020 par GRDF au titre des termes tarifaires hors abonnement (termes proportionnels aux quantités de gaz acheminées, souscriptions de capacité journalière et terme proportionnel à la distance au réseau de transport) s'élèvent à 1 795,2 M€, contre un montant prévisionnel de 1 968,7 M€, soit un montant réel inférieur de **173,5 M€** par rapport au chiffre prévisionnel. Cet écart s'explique notamment par des volumes acheminés inférieurs aux prévisions (respectivement 257,8 TWh et 281,8 TWh), ce qui s'explique selon GRDF par des températures réelles plus douces que celles de la référence climatique et par l'effet de la crise sanitaire.
- Les recettes perçues par GRDF au titre du terme tarifaire d'injection de biométhane sont nulles pour l'année 2020.

2.1.3 Solde du CRCP au 1^{er} janvier 2021

Le solde du CRCP de GRDF au 1^{er} janvier 2021 s'élève donc à 193,1 M€₂₀₂₁ et se décompose de la manière suivante :

Composantes du CRCP total à apurer au 1 ^{er} juillet 2021	Montant (M€)
Solde prévisionnel du CRCP au 31 décembre 2020 [A]	20,3 M€ ₂₀₂₀
Revenu autorisé définitif au titre de l'année 2020 [B]	3 218,8 M€ ₂₀₂₀
Revenu autorisé prévisionnel révisé de l'inflation au titre de l'année 2020 [B']	3 222,7 M€ ₂₀₂₀
Recettes perçues par GRDF au titre de l'année 2020 [C]	3 069,5 M€ ₂₀₂₀
Recettes prévisionnelles révisées des évolutions tarifaires réellement appliquées au titre de l'année 2020 [C']	3 243,0 M€ ₂₀₂₀
Solde du CRCP au 31 décembre 2020 [A]+[B]-[B']-([C]-[C'])	189,9 M€₂₀₂₀
Actualisation au taux de 1,7 %	3,2 M€
Solde du CRCP au 1^{er} janvier 2021	193,1 M€₂₀₂₁

Le solde élevé du CRCP au 1^{er} janvier 2021 s'explique principalement par la forte différence entre les recettes réellement perçues par GRDF et les recettes prévisionnelles (173,5 M€) qui s'ajoute au solde prévisionnel du CRCP au 31 décembre 2020 (20 M€).

2.2 Paramètres d'évolution de la grille tarifaire ATRD6 de GRDF au 1^{er} juillet 2021

2.2.1 Evolution de l'indice des prix à la consommation IPC₂₀₂₁ et facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire X

L'indice IPC, qui correspond au taux d'inflation prévisionnel pour l'année 2021 pris en compte dans le projet de loi de finances de l'année 2021 est égal à 0,60 %. Pour rappel, la prévision de l'indice IPC dans la délibération tarifaire du 23 janvier 2020 était de 1,60 % pour l'année 2021.

Le facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire X a été fixé dans la délibération de la CRE du 23 janvier 2020 à - 1,90 % par an.

2.2.2 Coefficient k_{2021} en vue de l'apurement du solde du CRCP

La délibération ATRD6 du 23 janvier 2020 prévoit que l'évolution de la grille tarifaire au 1^{er} juillet 2021 prend en compte un coefficient k, qui vise à apurer, d'ici le 30 juin 2022, le solde du CRCP du 1^{er} janvier 2021. Le coefficient k est plafonné à +/- 2 %.

La détermination du coefficient k nécessite d'évaluer les apurements prévisionnels du 1^{er} janvier 2021 au 30 juin 2022. Ces apurements prévisionnels sont évalués comme l'écart entre :

- les recettes prévisionnelles résultant de l'application des grilles tarifaires effectivement mises en œuvre sur cette période ;
- les recettes prévisionnelles résultant de l'application de grilles tarifaires obtenues en recalculant les évolutions annuelles à compter de 2022 avec des coefficients d'apurement k nuls.

Le coefficient nécessaire pour apurer le solde du CRCP au 1^{er} janvier 2021 s'élève à 6,06 %. Compte tenu du plafonnement de l'apurement, le coefficient k_{2021} est donc fixé à + 2 %.

2.2.3 Coefficient Z_{2021} correspondant à l'évolution moyenne du tarif au 1^{er} juillet 2021

La variation du niveau des grilles tarifaires au 1^{er} juillet 2021 est égale à :

$$Z_{2021} = IPC_{2021} + X + k_{2021} = 0,60 \% - 1,90 \% + 2 \% = + 0,70 \%$$

2.2.4 Coefficient d'évolution Y_{2021} à appliquer à la grille de référence au 1^{er} juillet 2021

Les grilles tarifaires applicables au 1^{er} juillet 2021 (hors Rf et hors terme d'injection) sont obtenues en multipliant les grilles de référence au 1^{er} juillet 2021 prévues dans la délibération ATRD6 par le coefficient Y_{2021} égal à :

$$Y_{2021} = Y_{2020} * (1 + Z_{2020}) = 1 * (1 + 0,7 \%) = 1,007$$

2.2.5 Evolution du terme « R_f »

La délibération de la CRE n° 2017-238 du 26 octobre 2017 a augmenté la part fixe (abonnement) à hauteur d'un montant moyen R_f pris en compte au titre des contreparties financières versées aux fournisseurs pour rémunérer la gestion de clientèle effectuée par ces derniers pour le compte des GRD à compter du 1^{er} janvier 2018.

La délibération susmentionnée prévoit, pour les options tarifaires T1 et T2 et pour les points de livraison sans compteurs individuels, une révision du terme R_f le 1^{er} juillet de chaque année, à l'occasion de l'évolution annuelle des tarifs ATRD. Cette révision vise à prendre en compte l'évolution de la répartition des clients entre offre de marché et tarif réglementé de vente (TRV), sur la zone de desserte historique de GRDF et en fonction de coûts moyens estimés par catégorie de clients.

En effet, la CRE a retenu dans sa délibération que le taux de contact et donc le coût de gestion des clients au TRV sont significativement inférieurs à ceux des clients en offre de marché. Le terme R_f pour les clients bénéficiant des options T1 ou T2 et pour les points de livraison sans compteurs individuels résulte donc de la pondération des coûts respectifs estimés de gestion des clients en offre de marché ou au TRV par leur poids respectif.

De plus, la délibération ATRD6 du 23 janvier 2020 a introduit une indexation sur l'inflation effectivement constatée et cumulée entre 2018 et l'année précédant la mise à jour tarifaire des montants définis par la délibération n° 2017-238.

Le montant du terme R_f est :

- pour les options tarifaires T3, T4 et TP, le terme est de 92,04 € par an à partir du 1^{er} juillet 2021 contre 91,80 € jusqu'au 30 juin ;
- pour les options tarifaires T1 et T2 et pour les points de livraison sans compteurs individuels, le montant du terme R_f, pour la période 1^{er} juillet 2021 au 30 juin 2022 s'établit à 8,01 €, arrondi à 12 c€ près à 8,04 € contre 7,80 € jusqu'au 30 juin 2021, reflétant une part des clients en offre de marché égale à 71,9 % au 31 décembre 2020.

DECISION DE LA CRE

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

En application des dispositions de l'article L.452-2 du code de l'énergie, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) fixe les méthodes utilisées pour établir les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel. En outre, l'article L.452-3 du code de l'énergie énonce, d'une part, que « *La Commission de régulation de l'énergie délibère sur les évolutions tarifaires* » et, d'autre part, que ces délibérations de la CRE sur les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution de gaz naturel « [...] peuvent prévoir un encadrement pluriannuel de l'évolution des tarifs ».

Le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF, dit tarif « ATRD6⁵ », est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2020, en application de la délibération de la CRE n° 2020-010 du 23 janvier 2020⁶. Cette délibération précise en outre les modalités du calcul de l'évolution de la grille tarifaire à chaque 1^{er} juillet, à partir de 2021.

Les évolutions annuelles de grille tarifaire visent, notamment, à prendre en compte les écarts entre les charges et les produits réellement constatés sur l'année précédente et les charges et les produits prévisionnels sur des postes peu prévisibles pris en compte pour définir le tarif ATRD6 de GRDF et identifiés dans le mécanisme du compte de régularisation des charges et des produits (CRCP).

Enfin, la délibération de la CRE n° 2017-238 du 26 octobre 2017⁷ a augmenté la part fixe (abonnement) à hauteur d'un montant moyen R_f pris en compte au titre des contreparties financières versées aux fournisseurs pour rémunérer la gestion de clientèle effectuée par ces derniers pour le compte des GRD à compter du 1^{er} janvier 2018.

En application des dispositions des délibérations de la CRE susmentionnées, le tarif défini ci-dessous, résulte :

- d'une évolution à la hausse du niveau moyen du tarif de $Z_{2021} = + 0,70 \%$ en application de la formule définie dans la délibération tarifaire du 23 janvier 2020 :

$$Z_{2021} = IPC_{2021} + X + k_{2021} = 0,60 \% - 1,90 \% + 2 \% = + 0,70 \%$$

- d'un terme R_f de 92,04 € par an pour les options tarifaires T3, T4, et TP et de 8,04 € par an pour les options tarifaires T1, T2 ;
- d'un niveau stable du terme tarifaire d'injection.

Il entre en vigueur le 1^{er} juillet 2021 :

Options tarifaires principales :

Option tarifaire	Abonnement annuel hors R _f (en €/an)	Abonnement annuel (en €/an)	Prix proportionnel (en €/MWh)	Terme de souscription annuelle de capacité journalière (en €/MWh/j)	
				Part de la souscription de capacité inférieure à 500 MWh/j	Part de la souscription de capacité supérieure à 500 MWh/j
T1	33,12	41,16	31,07		
T2	129,72	137,76	8,57		
T3	826,56	918,60	6,09		
T4	15 586,44	15 678,48	0,85	206,16	103,08

⁵ Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution.

⁶ Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 23 janvier 2020 portant décision sur le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF.

⁷ Délibération de la Commission de régulation de l'énergie n° 2017-238 du 26 octobre 2017 portant modification des délibérations de la CRE du 25 avril 2013, du 22 mai 2014 et du 10 mars 2016 portant décision sur les tarifs péréqués d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel.

Option « tarif de proximité » (TP) :

Option tarifaire	Abonnement hors Rf (€/an)	Abonnement (€/an)	Terme de souscription capa. J (€/MWh/j)	Terme annuel à la distance (en €/mètre/an)
TP	36 948,84	37 040,88	102,84	67,56

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

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

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

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

Consommateurs sans compteur individuel ou compteur collectif :

Pour les consommateurs finals ne disposant pas de compteur individuel ou collectif associé à un contrat de fourniture collectif, le tarif applicable est un forfait annuel de 61,68 €, incluant 8,04 € au titre des contreparties financières versées aux fournisseurs pour la gestion de clientèle, soit 53,64 € hors terme R_f.

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

Producteurs de biométhane

Le terme tarifaire d'injection de biométhane introduit dans le tarif ATRD6 est fondé sur la définition de trois niveaux de terme d'injection, afin de différencier le montant payé par les producteurs en fonction des coûts engendrés par leur choix de localisation, dont les niveaux sont les suivants :

Niveau	Terme tarifaire d'injection (€/MWh)
Niveau 3	0,7
Niveau 2	0,4
Niveau 1	0

La présente délibération sera publiée sur le site internet de la CRE et au *Journal officiel* de la République française. Elle sera transmise à la ministre de la transition écologique ainsi qu'au ministre de l'économie, des finances et de la relance.

Délibéré à Paris, le 29 avril 2021.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,
Le Président,

Jean-François CARENCO



ANNEXE 1 : CALCUL DU REVENU AUTORISE DEFINITIF AU TITRE DE L'ANNEE 2020

Le tableau ci-après présente le revenu autorisé définitif pour les postes de charges, de recettes et les incitations financières au titre de l'année 2020. Il indique également, pour information, le montant prévisionnel pris en compte dans la délibération tarifaire du 23 janvier 2020 révisé de l'inflation et l'écart entre le revenu autorisé définitif et ce montant prévisionnel.

La convention de signe de ce tableau est la suivante : un montant positif représente un montant à couvrir par le tarif, tel qu'une charge ou un bonus pour GRDF ; un montant négatif représente un montant venant réduire les charges couvertes par le tarif au titre du CRCP, tel qu'un produit ou une pénalité pour GRDF.

Montants au titre de l'année 2020 (en M€)	Montants pris en compte pour le revenu autorisé définitif [A]	Montants prévisionnels définis dans la délibération ATRD6 révisé de l'inflation [B]	Ecart [A]-[B]
Charges			
Charges nettes d'exploitation incitées prévisionnelles	+ 1 575,2	+ 1 575,2	-
Charges de capital normatives incitées "hors réseaux" prévisionnelles	+ 120,1	+ 121,2	- 1,1
Charges de capital normatives non incitées	+ 1 447,2	+ 1 458,2	- 11,0
Charges relatives aux pertes et différences diverses (PDD)	+ 21,1	+ 29,1	- 8,0
Charges relatives aux impayés	+ 27,3	+ 32,5	- 5,2
Charges relatives à la contrepartie versée aux fournisseurs pour la gestion des clients en contrat unique	+ 10,4	-	+ 10,4
Charges relatives au projet « Changement de gaz » non intégrées dans les trajectoires prévisionnelles ATRD6	-	-	-
Charges relatives au terme tarifaire d'injection de biométhane	-	-	-
Charges relatives aux coûts échoués et aux moins-values de cession	-	-	-
Ecart annuel entre recettes prévisionnelles et revenu autorisé prévisionnel (lissage temporel)	+ 146,0	+ 146,0	-
Apurement du solde du CRCP du tarif ATRD5	+ 3,4	+ 3,4	-
Recettes			
Recettes extratarifaires non incitées	- 135,3	- 142,9	+ 7,6
Ecart de recettes liés à des évolutions non prévues de tarifs des prestations annexes	-	-	-
Recettes au titre du terme tarifaire d'injection de biométhane	-	-	-
Recettes au titre des plus-values réalisées dans le cadre de cession d'actifs immobiliers ou de terrains	-	-	-
Recettes au titre des pénalités perçues pour dépassement de capacités souscrites par les consommateurs bénéficiant des options tarifaires T4 et TP	- 1,2	-	- 1,2
Incitations financières			
Régulation incitative des coûts unitaires des investissements dans les réseaux (CU)	+ 2,5	-	+ 2,5
Régulation incitative spécifique au projet de comptage évolué Gazpar	+ 2,0	-	+ 2,0
Régulation incitative de la qualité de service (QS)	- 0,0	-	- 0,0
Total du revenu autorisé définitif	+ 3 218,8	+ 3 222,7	-3,9

Postes de charges pris en compte pour le calcul définitif du revenu autorisé définitif au titre de l'année 2020

a) Charges nettes d'exploitation incitées prévisionnelles

Le montant pris en compte dans le calcul du revenu autorisé définitif pour l'année 2020 est égal à 1 575,2 M€, soit la valeur de référence définie dans la délibération tarifaire du 23 janvier 2020, 1 595,5 M€, ajustée de la différence entre l'inflation prévisionnelle et l'inflation réalisée entre 2019 et l'année N (respectivement 1,50 % et 0,21 %).

b) Charges de capital normatives incitées « hors réseaux » prévisionnelles

Le montant pris en compte dans le calcul du revenu autorisé définitif pour l'année 2020 est égal à 120,1 M€, soit la valeur prévisionnelle de 121,2 M€ retraitée de l'inflation réalisée entre juillet 2019 et juillet 2020 (respectivement 0,51 %, et 1,50 % en prévisionnel).

c) Charges de capital normatives non incitées

Les charges de capital normatives non incitées s'élèvent en 2020 à 1 447,2 M€ et sont inférieures aux valeurs prévisionnelles issues de la délibération tarifaire, à savoir 1 458,2 M€, soit un écart de - 11,0 M€. Cet écart s'explique par :

- une inflation significativement plus faible que prévue sur le premier exercice du tarif ATRD6, ce qui explique -13,7 M€ d'écart ;
- des volumes d'investissements plus importants que prévus en cumulé sur les années précédant le tarif ATRD6, en raison d'un effet report de mises en service des exercices 2018 et 2019, ce qui explique +2,7 M€ d'écart.

A titre d'information, la base d'actifs régulés au 1^{er} janvier 2020 s'élève à 15 138,3 M€.

d) Charges relatives aux pertes et différences diverses

Les charges relatives aux pertes et différences diverses (PDD) dans le revenu autorisé définitif de l'année 2020 sont égales à la somme :

- du montant annuel de référence PDD₂₀₂₀ [A] ;
- et de 80 % de l'écart entre les charges réelles relatives aux pertes et différences diverses supportées par GRDF pour l'année 2020 et ce montant annuel de référence PDD₂₀₂₀.

Elles s'élèvent ainsi à 21,1 M€ selon le calcul suivant :

Détail du poste	Valeurs 2020 (M€)
Montant prévisionnel mentionné dans la délibération	29,1 M€
Montant de référence PDD ₂₀₂₀ [A]	22,9 M€
Charges réelles relatives aux pertes et différences diverses supportées par GRDF [B]	20,7 M€
<i>dont achat de pertes [B1]</i>	26,4 M€
<i>dont compte d'écarts distribution (CED) [B2]</i>	-5,8 M€
<i>dont compte d'écart inter-opérateur (CIO) [B3]</i>	0,0 M€
Montant pris en compte dans le revenu autorisé [A] + 80 % * ([B] - [A])	21,1 M€

Le montant de référence des pertes et différences diverses [A] au titre de l'année 2020 est égal à 22,9 M€, correspondant à :

- un volume annuel de référence de 1 289,0 GWh⁸ de gaz valorisé à un prix annuel de référence de 16,95 €/MWh, prix moyen calculé à partir d'un panier de produits représentatifs ;
- auquel s'ajoute un coût de transport annuel de référence de 1,1 M€, calculé notamment à partir des termes du tarif d'Accès des Tiers au Réseau de Transport (ATRT).

⁸ Ce volume prend en compte le volume d'achat des pertes par GRDF diminué du volume d'énergie valorisée dans les CED.

L'écart entre le montant de référence (22,9 M€) et le montant prévisionnel (29,1 M€) indiqué dans la délibération tarifaire du 23 janvier 2020 s'explique par des volumes acheminés inférieurs aux prévisions (respectivement 257,8 TWh et 281,8 TWh) et un prix moyen d'achat de référence des volumes de perte inférieur au prix prévisionnel (respectivement 16,95 €/MWh et 21,93 €/MWh) expliqué notamment par la nette baisse des prix du gaz compte tenu du contexte économique lié à la crise sanitaire.

Achats des pertes

Le coût d'achat des pertes par GRDF [B1], soit 26,4 M€ en 2020 correspond à 1 613,8 GWh de gaz achetés à un prix unitaire moyen de 15,59 €/MWh, auquel s'ajoute un coût de transport de 1,3 M€.

Compte d'écarts distribution (CED)

Le compte d'écarts distribution (CED) [B2] permet de s'assurer a posteriori, sur la base des relevés des consommateurs finals, que chaque fournisseur paie bien le gaz effectivement consommé par ses clients, le gaz compensé étant valorisé à un prix de marché. GRDF a reçu 5,8 M€ des fournisseurs présents sur son réseau, au titre du CED en 2020. Cette valorisation des CED est supérieure à celle prise en compte dans le montant de référence, l'écart sur la valorisation des CED expliquant la majorité de l'écart entre le montant de référence et les charges réelles supportées par GRDF.

Compte inter-opérateurs (CIO)

Le compte inter-opérateurs (CIO) [B3] permet de régulariser des corrections sur les quantités livrées aux points d'interface transport distribution (PITD) par les gestionnaires de réseaux de transport (GRT) au GRD. Ces corrections sont celles constatées après l'envoi des factures définitives aux fournisseurs. GRDF a versé 0,0 M€ aux GRT en 2020.

e) Charges relatives aux Impayés

La CRE retient au titre des charges relatives aux impayés pour l'année 2020 un montant de 27,3 M€. Ce montant correspond à la charge réellement supportée par GRDF au titre des impayés en 2020.

f) Charges relatives à la contrepartie versée aux fournisseurs pour la gestion des clients en contrat unique

Les charges relatives à la contrepartie versée aux fournisseurs pour la gestion des clients en contrat unique s'élèvent à 10,4 M€ pour l'année 2020, et correspondent à la somme entre :

- la différence entre les recettes perçues par GRDF au titre du terme R_f (91,9 M€) et les charges résultant des contreparties versées aux fournisseurs par GRDF au titre de la gestion de clientèle effectuée pour son compte (93,6 M€) sur l'année 2020.
- la couverture des montants (8,7 M€) correspondant à la période antérieure au 1er janvier 2018, conformément aux modalités prévues dans la délibération N° 2017-238 du 26 octobre 2017 à la suite du dénouement des contentieux avec ENI et Direct Energie intervenu en 2020 et la constatation en charges de l'exercice 2020 des sommes versées.

g) Charges relatives au projet « Changement de gaz »

Les charges relatives au projet « Changement de gaz » au titre de l'année 2020 sont incitées et intégrées aux charges nettes d'exploitation incitées.

h) Charges relatives au terme tarifaire d'Injection de biométhane

Le montant de référence pris en compte au titre des recettes tarifaires associées à l'injection de biométhane, collectées par GRDF et reversées aux GRT, correspond à la partie du niveau 3 du terme tarifaire d'injection de biométhane correspondant aux charges d'exploitation des rebours. Le montant unitaire pris en compte est de 0,65 €/MWh injectés par les producteurs s'étant vu attribuer le niveau 3.

Le montant pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif au titre de l'année 2020 retenu par la CRE est nul.

i) Charges relatives aux coûts échoués et aux moins-values de cession

La couverture via le CRCP des coûts échoués, autres que ceux qui seraient jugés récurrents ou prévisibles, qui seraient retirés de l'inventaire avant la fin de leur durée de vie comptable, et des moins-values de cession fait l'objet d'un examen de la CRE, sur la base de dossiers argumentés présentés par GRDF.

Le montant pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif au titre de l'année 2020 retenu par la CRE est nul.

J) Écarts annuels entre recettes prévisionnelles et revenu autorisé prévisionnel

Les écarts annuels entre recettes prévisionnelles et revenu autorisé prévisionnel sont ceux résultant de l'équilibre sur la période 2020-2023 entre les recettes prévisionnelles et le revenu autorisé prévisionnel pris en compte pour l'élaboration du tarif ATRD6.

L'écart annuel pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif au titre de l'année 2020 est de 146,0 M€.

k) Apurement du solde du CRCP provisoire du tarif ATRD5

Le montant de référence pris en compte au titre de l'apurement du solde du CRCP du tarif ATRD5 est de 3,4 M€.

Postes de recettes pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif pour la part proportionnelle aux quantités acheminées au titre de l'année 2020

a) Recettes extratarifaires non incitées

Le montant de référence pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif est égal aux recettes extratarifaires effectivement perçues par GRDF pour l'année 2020 au titre des participations de tiers et des recettes générées par les autres prestations récurrentes facturées aux fournisseurs (par exemple, les locations de compteur), soit 135,3M€.

Ce montant est légèrement inférieur au montant prévisionnel de 142,9 M€.

b) Ecart de recettes liés à des évolutions non prévues de tarifs des prestations annexes

Les prestations annexes ont vu leurs tarifs évoluer conformément aux conditions définies dans la délibération n° 2020-2499.

L'écart de recettes lié à des évolutions non prévues de tarifs des prestations annexes (hors prestations annexes récurrentes facturées aux fournisseurs) est donc nul.

c) Recettes au titre du terme tarifaire d'injection de biométhane

Le montant de référence pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif est égal aux montants associés au terme tarifaire d'injection effectivement collectés par GRDF auprès des producteurs de biométhane. Ce montant est nul au titre de l'année 2020.

d) Recettes au titre des plus-values réalisées dans le cadre de cession d'actifs immobiliers ou de terrains

Le montant de référence pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif correspond à 80 % du produit de cession net de la valeur nette comptable de l'actif cédé. Ce montant est nul au titre de l'année 2020.

e) Recettes au titre des pénalités perçues pour dépassement de capacités souscrites par les consommateurs bénéficiant des options tarifaires T4 et TP

Les recettes au titre des pénalités perçues pour dépassement de capacités souscrites par les consommateurs bénéficiant des options tarifaires T4 et TP s'élèvent à 1,2 M€ en 2020.

Incitations financières au titre de la régulation incitative au titre de l'année 2020

a) Régulation incitative des coûts unitaires dans les réseaux

Le tarif ATRD6 a continué la régulation incitative des coûts unitaires des investissements dans les réseaux introduite dans le tarif ATRD5. Ce mécanisme porte sur la quasi-totalité des immobilisations de réseaux de GRDF sur la période ATRD6 et consiste à évaluer la différence entre le coût total des ouvrages mis en service et le coût total théorique de ces mêmes ouvrages, calculé à partir d'un modèle de coûts unitaires de référence appliqué au volume d'investissement effectivement réalisé. L'incitation annuelle correspond à 20 % de la différence entre ces deux montants et est plafonnée à +/- 9 M€ par an.

En 2020, le montant de l'incitation est un bonus de + 2,5 M€, soit la somme du montant calculé sur la base des données provisoires de 2019 (+ 3,0 M€) et de l'ajustement lié à la prise en compte des données définitives pour 2018 (- 0,5 M€).

⁹ Délibération de la CRE du 1er octobre 2020 portant décision sur les prestations réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel.

b) Régulation incitative spécifique au projet de comptage évolué Gazpar

Le montant de référence pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif est égal à la somme, pour l'année considérée, des incitations financières relatives au projet de comptage évolué Gazpar, telles que définies par :

- la délibération de la CRE du 17 juillet 2014 portant décision sur le cadre de régulation incitative du système de comptage évolué de GRDF ;
- et la délibération de la CRE n° 2017-286 ayant pour objet de définir les trajectoires prévisionnelles et objectifs de performance pour prendre en compte le décalage de la date T0 de lancement du déploiement industriel du projet, en application des principes de la délibération du 17 juillet 2014 citée ci-dessus.

Pour l'année 2020, le mécanisme de régulation incitative spécifique au projet de comptage évolué Gazpar a généré un bonus global de 2,0 M€, dont :

- 1,4 M€ de bonus au titre de la régulation incitative des coûts unitaires d'investissement de comptage, correspondant à un coût unitaire moyen réel inférieur au coût unitaire prévisionnel ;
- 0,6 M€ de bonus au titre de la régulation incitative de la performance du système de comptage évolué. Le détail des résultats sur l'année 2020 des différents indicateurs incités financièrement ainsi que le bilan des incitations associées sur cette période figurent en annexe de cette délibération.

Le montant de l'incitation sur les délais de déploiement sera calculé au 30 avril 2021 et sera pris en compte dans le calcul du solde du CRCP au 31 décembre 2021.

c) Régulation incitative des dépenses de recherche et développement

Si le montant total des dépenses de R&D réalisées sur la période 2020-2023 est inférieur aux montants de référence cumulés pris en compte pour l'élaboration du tarif ATRD6, la différence sera prise en compte dans le solde du CRCP de fin de période tarifaire. Il n'y a donc pas de montant à prendre en compte dans le revenu autorisé définitif pour l'année 2020.

d) Régulation incitative de la qualité de service

La régulation incitative de la qualité de service de GRDF a généré un malus global de -0,02 M€ sur l'année 2020, hors indicateurs relatifs aux compteurs évolués. Le détail des résultats, sur l'année 2020, des différents indicateurs incités financièrement ainsi que le bilan des incitations associées sur cette période figurent en annexe de cette délibération. Les principaux indicateurs expliquant ce résultat sont :

- *Taux de mises hors service réalisée dans les délais demandés* : + 420 k€. La valeur de l'indicateur en 2020, 97,60 %, est supérieure à l'objectif de référence fixé à 95,50 % pour l'année 2020 ;
- *Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés* : - 336 k€. La valeur de l'indicateur en 2020, 91,32 %, est inférieure à l'objectif de référence fixé à 93,00 % ;
- *Taux de disponibilité du portail Fournisseur* : + 235 k€. La valeur de l'indicateur en 2020, 99,97 %, est supérieure à l'objectif de référence fixé à 99,50 %.

Dans l'ensemble, quatre indicateurs ont généré un bonus, huit un malus, et trois d'entre eux ont été annulés à la suite de la délibération n° 2021-105 du 25 mars 2021¹⁰.

¹⁰ Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 25 mars 2021 portant communication sur les effets pour l'année 2020 de la crise COVID-19 pour les opérateurs de réseaux.

ANNEXE 2 : BILAN DE LA REGULATION INCITATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE DE GRDF POUR L'ANNEE 2020

Tableaux récapitulatifs de la régulation incitative de la qualité de service 2020 de GRDF

Indicateurs	Résultats de GRDF	Objectif de référence	Incitations financières (€)
Nombre de RDV planifiés non respectés par le GRD (*)(**)	3 120 RDV non respectés	0	- 112 675
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	91,32 %	93,00 %	- 336 000
Taux de mises hors service réalisée dans les délais demandés	97,60 %	95,50 %	+ 420 000
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	84,77 %	89,00 %	- 105 750
Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	Indicateur non incité en 2020 ¹⁰		
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	99,97 %	99,50 %	+ 235 000
Taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires (**)	96,78 %	96,00 %	- 15 760
Taux de réponse aux réclamations des consommateurs dans les 30 jours calendaires (**)	689 réclamations non traitées dans les délais	100,00 %	- 17 225
Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM	99,98 %	99,94 %	+ 10 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves MM	99,87 %	99,93 %	- 15 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M	99,93 %	99,98 %	- 12 500
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	0,03 %	0,04 %	+ 2 500
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	99,07 %	99,80 %	- 182 500
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	Indicateur non incité en 2020 ¹⁰		
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) par fréquence de relève et par fournisseurs	Indicateur non incité en 2020 ¹⁰		
Total des incitations financières (tous indicateurs hors périmètre des compteurs communicants)			- 129 910
Total des incitations financières (hors indicateur portant sur le nombre de RDV planifiés non respectés par GRDF et hors périmètre des compteurs communicants)			- 17 235

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

** Indicateurs asymétriques, pénalités uniquement.

Indicateurs sur le périmètre des compteurs communicants pour la période allant du 1 ^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020	Résultats de GRDF	Objectif de base	Objectif de référence	Incitations financières (€)
Taux de publication des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs communicants	99,66 %	98,5 % par mois	99,5 % par mois	+ 100 000
Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants	97,55 %	96 % par mois	98 % par mois	+ 30 000
Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants	97,57 %	97,5 % par mois	99,5 % par mois	- 23 000
Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants	0,81 %	2 % par mois	0,5 % par mois	+ 60 000
Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants	0,03 %	0,75 % par mois	0,25 % par mois	+ 240 000
Taux de mise à disposition des données aux consommateurs finals	99,29 %	93 % par semaine 95 % par semaine	98 % par mois	+ 190 000
Taux de disponibilité du portail consommateur	99,41 %	97 % par semaine 98 % par semaine	99,7 % par mois	-
Total des incitations financières sur le périmètre des compteurs communicants pour la période				+ 597 000

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

Analyse de la qualité de service de GRDF en 2020

La performance de GRDF est globalement satisfaisante, avec des résultats proches des objectifs de référence. GRDF a été plus performant sur les indicateurs spécifiques au projet Gazpar que sur les autres indicateurs. La régulation incitative de la qualité de service de GRDF est constituée de 22 indicateurs incités financièrement dont 7 sont spécifiques au projet de comptage évolué Gazpar. En 2020, seuls 19 indicateurs font l'objet d'une incitation financière, 3 indicateurs ne sont pas incités car impactés par la crise sanitaire Covid-19.

Parmi ces indicateurs 9 donnent lieu, en 2020, à un bonus pour GRDF et 9 à un malus et un indicateur est neutre. La performance de GRDF sur les indicateurs incités présente une forte disparité suivant que ces indicateurs concernent le projet Gazpar ou non, ainsi un seul indicateur spécifique au projet Gazpar entraîne un malus en 2020 (6 indicateurs donnent lieu à un bonus), à l'inverse pour les indicateurs non liés au projet Gazpar, 8 entraînent un malus et 4 un bonus. A l'exclusion des indicateurs impactés par la crise sanitaire la performance de GRDF est globalement stable par rapport à 2019 où 10 indicateurs avaient généré un malus pour GRDF.

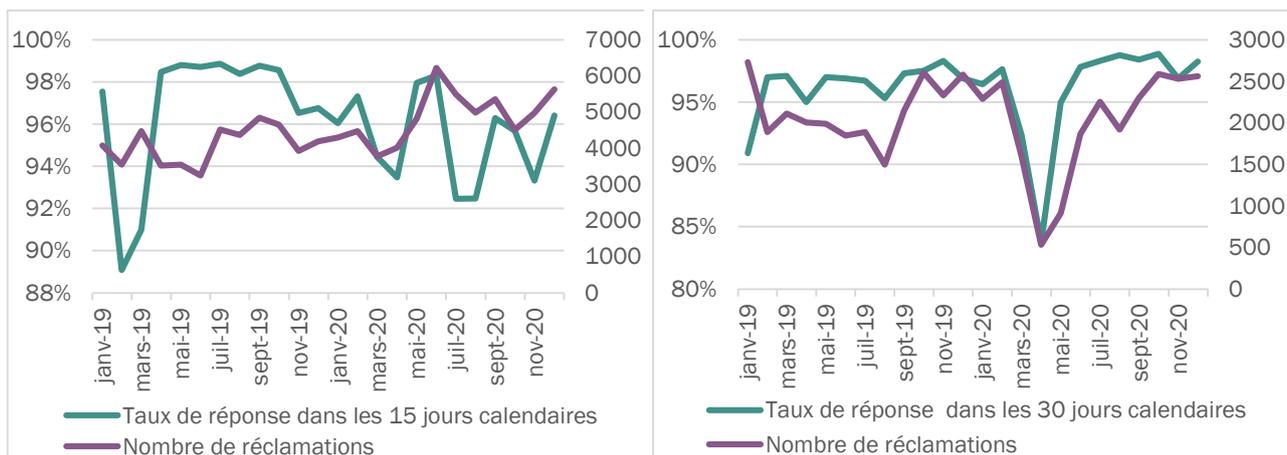
Traitement des réclamations

GRDF suit les réclamations reçues suivant 2 canaux, les réclamations reçues directement des consommateurs et les réclamations reçues via les fournisseurs. En 2020 GRDF a reçu plus de 82 000 réclamations tous canaux confondus, en augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente. Le nombre de réclamations reçues directement des consommateurs a baissé de 7 % tandis que les réclamations reçues des fournisseurs ont augmenté de 20 %. La diminution du nombre de réclamations reçues des consommateurs a été particulièrement marquée durant le premier confinement.

Le délai de réponse aux réclamations reçues est suivi par 2 indicateurs incités financièrement :

- taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires ;
- taux de réponse aux réclamations des consommateurs dans les 30 jours calendaires.

Le résultat de l'indicateur « taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires » ayant été inférieur à l'objectif fixé de 96 % durant 6 mois de l'année 2020, GRDF perçoit un malus de 16 k€. L'indicateur « taux de réponse aux réclamations des consommateurs dans les 30 jours calendaires » est inférieur à l'objectif de référence en raison des 689 réclamations auxquelles GRDF n'a pas répondu dans les délais. GRDF reçoit un malus de 17 k€ pour cet indicateur. GRDF reçoit donc un malus global de 33 k€ pour ces deux indicateurs. Ces performances sont stables par rapport au niveau de l'année 2019. Une dégradation de l'indicateur sur le taux de réponse aux réclamations reçues des consommateurs est observable durant le premier confinement mais est rattrapée dès le mois de mai 2020. La performance de l'indicateur sur le taux de réponse aux réclamations provenant des fournisseurs fluctue durant l'année 2020 mais rien n'indique que le confinement ait eu un impact significatif sur cet indicateur.



Réclamations reçues des fournisseurs

Réclamations reçues des consommateurs

Relations contractuelles

En 2020, GRDF n'a pas honoré 3120 rendez-vous planifiés avec le client, ce chiffre est en recul par rapport à 2019 (12 930 rendez-vous non respectés en 2019). L'indicateur de 2019 prenait en compte le rattrapage de la fin de l'année 2018 qui n'avait pas été comptabilisé et la diminution des interventions durant le premier confinement a réduit le nombre de rendez-vous à honorer en avril et mai 2020. En plus de ces causes externes les mesures mises en place par GRDF ont un impact positif sur la diminution du nombre de rendez-vous planifiés non respectés par GRDF, ainsi sur le deuxième semestre 2020 le nombre mensuel moyen de rendez-vous non respectés par GRDF est de 280 contre 512 au second semestre 2019.

GRDF est en outre incité sur le taux de mise en service et hors service réalisées dans les délais demandés. Ces deux indicateurs sont en amélioration par rapport à l'année 2019, le taux de mise en service dans les délais demandés est en augmentation de 0,6 % et s'établit, en moyenne sur l'année 2020, à 91,3 %. Ce taux reste inférieur à l'objectif de 93 % fixé pour cet indicateur, ainsi GRDF supporte un malus de 336 k€ pour cet indicateur. Le taux de mise hors service dans les délais demandés s'établit à 97,6 % en augmentation de 0,7 % par rapport à l'année 2019. Ce taux est supérieur à l'objectif de 95,5 % et permet à GRDF de bénéficier d'un bonus de 420 k€ pour cet indicateur.



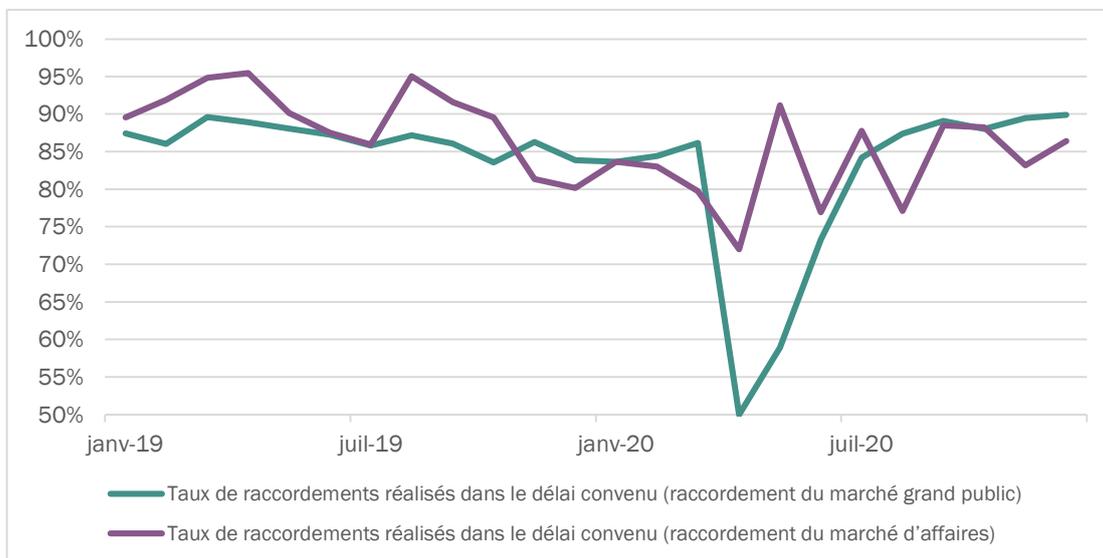
Résultats de l'indicateur "taux de mises en service réalisées dans les délais demandés » pour les années 2019 et 2020

Raccordement

L'indicateur incité qui mesure le taux de raccordements réalisés dans le délai convenu par GRDF, résulte de la fusion de la mesure du délai de raccordement sur le marché d'affaires et sur le marché grand public. Le taux de raccordements réalisés dans le délai convenu est de 84,8 % en 2020, en dessous de l'objectif fixé de 89 %. Pour le marché d'affaires, le taux de raccordements réalisés dans les délais s'établit en 2020 à 84,4 % en recul de 4,8 % par rapport à l'année 2019. Pour l'indicateur équivalent sur le marché grand public, le résultat s'établit à 84,8 % en recul de 1,7 % par rapport à 2019. En 2020 cet indicateur a donné lieu à un malus de 106 k€.



L'activité de raccordement a été perturbée en 2020 par la crise sanitaire COVID et en particulier lors du premier confinement, le nombre de raccords réalisés par GRDF au deuxième trimestre 2020 est en diminution de 40 % par rapport au premier trimestre avec un nombre de raccords réalisés quasi nul au mois d'avril. Les délais de réalisation des raccords ont, de la même manière été impactés avec une dégradation durant le 1^{er} confinement. La dégradation a été plus marquée sur le marché grand public avec un retour à des niveaux équivalents à ceux atteints avant le confinement au mois de juillet 2020 tandis que dès le mois de mai 2020 le niveau de l'indicateur pour le marché d'affaires était supérieur au mois précédent le confinement. Cependant l'indicateur sur les délais de raccordement sur le marché d'affaires est resté plus perturbé jusqu'à la fin de l'année 2020.



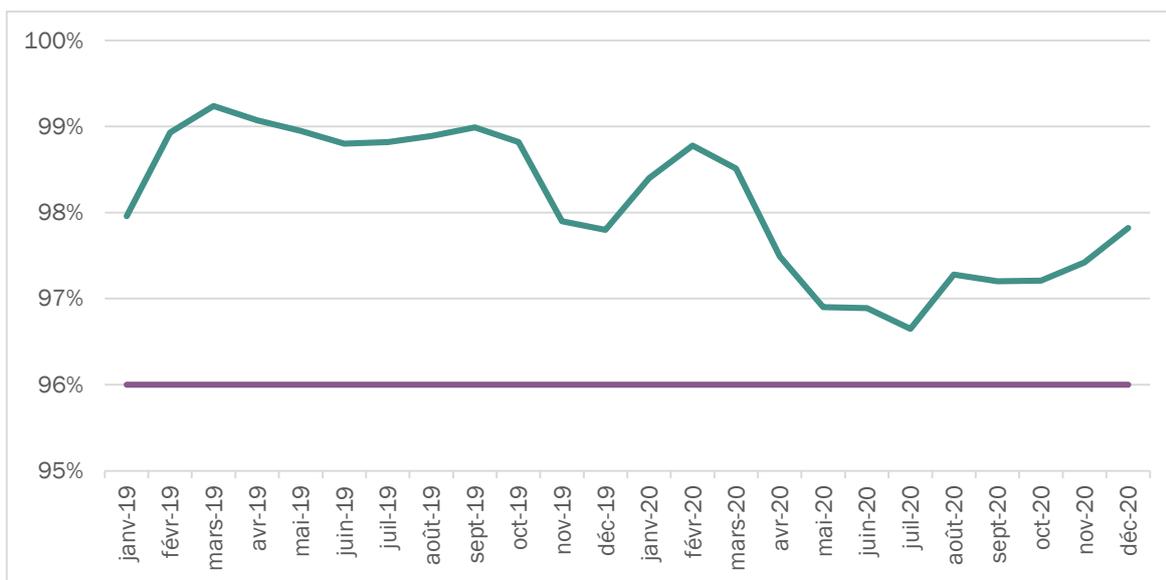
Résultats des indicateurs sur le délai de réalisation des raccords pour les années 2019 et 2020

Projet Gazpar et mise à disposition des données

La performance de GRDF sur les indicateurs relatifs au projet Gazpar est bonne avec un seul indicateur donnant lieu à un malus pour GRDF. Le niveau moyen de l'indicateur mesurant le taux d'index mesuré sur demandes contractuelles a été de 97,6 %, inférieur à l'objectif de référence de 99,5 % et a généré un malus de 23k€ en 2020 notamment en raison de l'arrêt des maintenances des concentrateurs durant le confinement de printemps et lors de la reprise.

De la même manière, l'indicateur relatif au taux d'index cycliques mesurés pour les compteurs communicants s'est dégradé par rapport à l'année 2019, le taux moyen sur l'année 2020 est de 97,6 %, inférieur de 1,1 % au résultat de l'année 2019. Malgré cette dégradation le niveau de l'indicateur reste supérieur à l'objectif fixé et permet à GRDF de bénéficier d'un bonus de 30 k€.

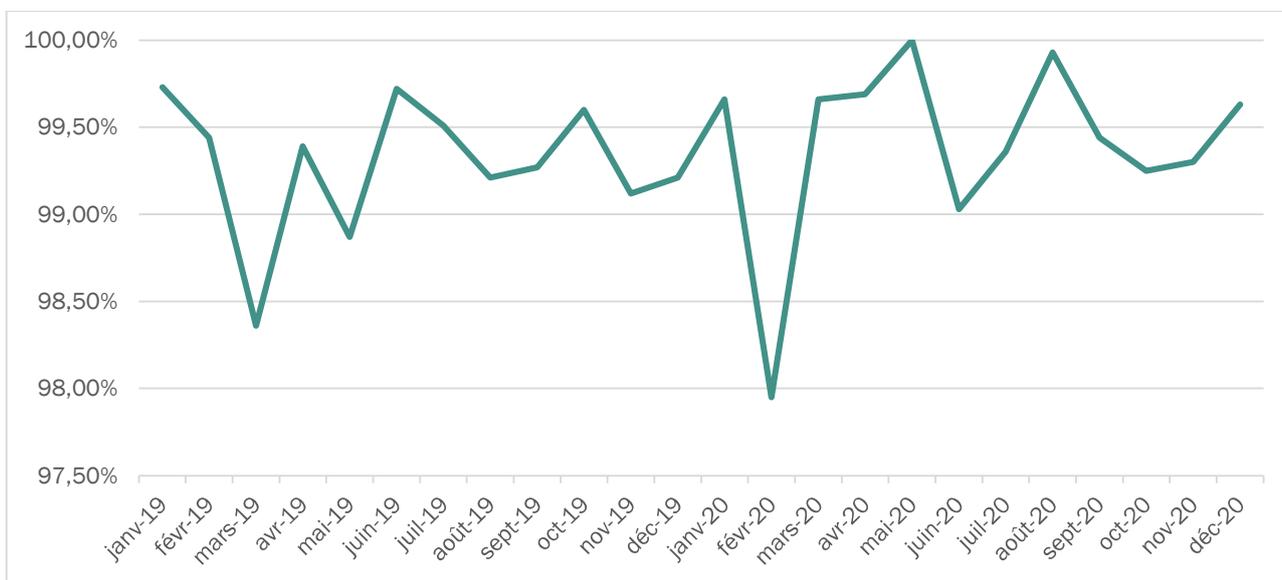




Résultat de l'indicateur « taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants » pour les années 2019 et 2020

Le cadre incitatif de GRDF, de mettre à disposition au consommateur les données mesurées par les compteurs Gazpar, se fait au travers de deux indicateurs incités mesurant le taux de mise à disposition des données aux consommateurs finals et le taux de disponibilité du portail dédié de l'opérateur. La performance de GRDF sur ces deux indicateurs a été bonne en 2020 avec des taux moyens respectifs de 99,29 % et 99,41 %, générant un bonus de 190 k€. En outre la performance de GRDF sur ces deux indicateurs est en amélioration, de 3,70 % par rapport à 2019 pour l'indicateur mesurant le taux de mise à disposition des données aux consommateurs finals et de 0,1 % pour l'indicateur mesurant le taux de disponibilité du portail.

Le niveau mensuel le plus faible de disponibilité du portail consommateur est de 98 %, ce niveau a été atteint lors du mois de mars 2020 et reste supérieur à l'objectif fixé à GRDF de 98 %. De plus dès le mois suivant le niveau de l'indicateur était de 99,5 % avec un niveau annuel moyen de 99,4 %.



Résultat de l'indicateur Taux de disponibilité du portail consommateur pour les années 2019 et 2020

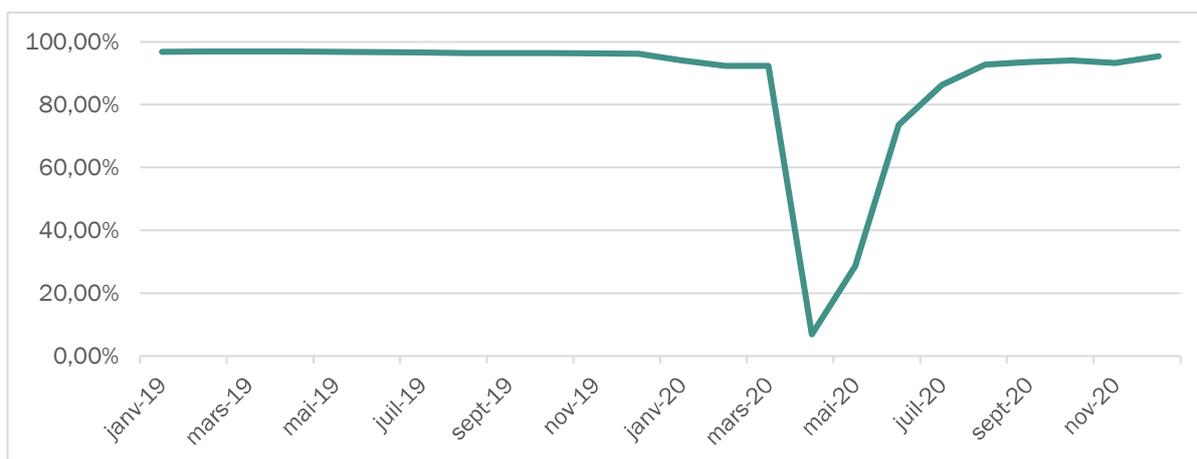
Impact de la crise sanitaire sur la qualité de service de GRDF

La qualité de service de GRDF a été impactée en 2020 par les effets de la crise sanitaire liée au Covid-19, l'impact a été particulièrement marqué durant le premier confinement en mars et avril 2020. Durant cette période GRDF a dû adapter son activité et réduire au minimum ses interventions terrains. Ce mode de fonctionnement dégradé a particulièrement impacté les indicateurs nécessitant un déplacement sur le terrain, tel que les opérations de relevé, ou les indicateurs s'appuyant sur les données de relevé tels que les indicateurs relatifs au Compte Ecart Distribution (CED).

La CRE, dans sa délibération n° 2021-105 du 25 mars 2021, envisageait d'ajuster, dans le cadre des prochaines mises à jour tarifaires, le calcul des incitations pour les seuls indicateurs impactés par l'activité de relève ou la pose des compteurs. Trois indicateurs, mesurant le taux de relevés semestriels et les amplitudes des comptes écart distribution (CED), relèvent de cette catégorie dans la régulation incitative de GRDF. La présente délibération neutralise ainsi l'incitation pour les indicateurs suivants :

- taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés) ;
- amplitude des comptes d'écart distribution (CED) ;
- amplitude des comptes d'écart distribution (CED) par fréquence de relève et par fournisseurs.

Ces trois indicateurs ont été fortement impactés par la crise sanitaire. Ainsi GRDF n'a pu réaliser qu'une très faible part des relevés semestriels pendant le premier confinement, en avril 2020 seuls 7 % des compteurs devant être relevés ont pu l'être, dans les mois suivants le taux de compteurs relevés est en augmentation mais n'a atteint le niveau d'avant confinement qu'au mois d'août. Sur l'ensemble de l'année le taux de relevés semestriels réalisés est de 76,9 %, en recule de 19,5 % par rapport à 2019.



Résultats de l'indicateur "taux de relevés semestriels (6M) sur index réels » pour les années 2019 et 2020

L'absence de relevé pendant une partie de l'année a impacté les indicateurs relatifs aux Comptes d'Ecart Distribution (CED) qui s'établissent à 3,1 TWh en hausse de 1,9 TWh par rapport à 2019, les Comptes d'Ecart Distribution, calculés par fréquence de relève et par fournisseurs, s'établissent à 6,7 TWh en hausse de 3,2 TWh par rapport à 2019.