

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 29 avril 2010 portant proposition tarifaire modificative pour les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel

Participaient à la séance : Monsieur Philippe de LADOUCKETTE, président, Monsieur Maurice MÉDA, vice-président, Monsieur Michel THIOILLIERE, vice-président, Monsieur Jean-Paul AGHETTI, Monsieur Jean-Christophe LE DUIGOU et Monsieur Emmanuel RODRIGUEZ, commissaires.

Les tarifs péréqués actuels d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel (dits tarifs « ATRD3 ») sont entrés en vigueur :

- pour GrDF : le 1^{er} juillet 2008, en application de l'arrêté du 2 juin 2008, approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel, sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 28 février 2008 ;
- pour les entreprises locales de distribution (ELD) : le 1^{er} juillet 2009, en application de l'arrêté du 24 juin 2009, approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel, sur proposition de la CRE du 2 avril 2009.

Ces tarifs ont introduit un nouveau cadre de régulation qui incite les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) de gaz naturel à améliorer leur efficacité, tant du point de vue de la maîtrise des coûts que de la qualité du service rendu aux utilisateurs des réseaux.

Le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service, mis en place au 1^{er} juillet 2008 pour GrDF et au 1^{er} juillet 2009 pour les ELD, est adapté à la situation propre de chaque opérateur et prend en compte les attentes des utilisateurs des réseaux et des consommateurs finals.

L'exposé des motifs des propositions tarifaires de la CRE du 28 février 2008 et du 2 avril 2009 précisait que : « *la CRE proposera aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, si elle le juge nécessaire, des évolutions du dispositif de régulation de la qualité de service, sur la base d'un retour d'expérience suffisant afin de procéder aux ajustements suivants :*

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

Ainsi, une première adaptation du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GrDF a eu lieu au 1^{er} juillet 2009, en application de l'arrêté précité du 24 juin 2009.

Par ailleurs, la CRE avait précisé dans son rapport 2008-2009 sur le suivi de la qualité de service des opérateurs de réseaux gaziers qu'elle allait travailler avec les opérateurs et les acteurs de marché à l'amélioration du mécanisme mis en place, en portant plus particulièrement son attention sur la qualité du service rendu aux consommateurs finals.

Dans ce contexte, la CRE propose une adaptation à compter du 1^{er} juillet 2010 du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GrDF et des huit ELD disposant d'un tarif ATRD spécifique. Cette proposition introduit de nouveaux indicateurs et une réévaluation des niveaux d'incitation sur la base des historiques de suivi.

La CRE propose également de modifier à compter du 1^{er} juillet 2010, sur la base du retour d'expérience, les règles tarifaires applicables aux nouvelles concessions de gaz naturel attribuées après mise en concurrence et qui ne peuvent pas bénéficier de la péréquation tarifaire.

EXPOSE DES MOTIFS

A. Adaptation du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service du tarif péréqué de GrDF

La présente proposition tarifaire adapte le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GrDF à compter du 1^{er} juillet 2010.

Les modifications proposées reposent, d'une part, sur le retour d'expérience du mécanisme entré en vigueur au 1^{er} juillet 2008 et adapté le 1^{er} juillet 2009 et, d'autre part, sur les travaux menés dans le cadre du Groupe de Travail Gaz (GTG), qui ont permis d'identifier de nouveaux axes d'amélioration des processus de GrDF, importants pour le bon fonctionnement du marché :

- mise en œuvre de huit nouveaux indicateurs, soit dès le 1^{er} juillet 2010, soit en cours de période tarifaire, permettant d'affiner :
 - o le suivi des délais de réalisation des prestations, en mesurant l'écart par rapport aux délais demandés par les fournisseurs pour les prestations de mise en service et de mise hors service ;
 - o le suivi de la qualité des relèves, par la mise en œuvre du suivi du taux d'absence des clients à relève semestrielle lors du relevé trois fois et plus et des contestations d'index aboutissant à une correction ;
 - o le suivi du traitement des réclamations, par la mise en œuvre du suivi du taux de réponses aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires, qui est incité financièrement, du suivi des réclamations des fournisseurs traitées dans un délai supérieur au délai contractuel de 30 jours calendaires et du suivi des indemnisations générées par des réclamations de consommateurs finals non traitées dans un délai inférieur ou égal à 30 jours calendaires ;
 - o le suivi des émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportées aux quantités de gaz acheminées ;
- réévaluation à la hausse des objectifs pour les indicateurs de suivi des taux de publication des relèves par OMEGA¹, les indicateurs de suivi de la qualité des allocations et du respect des délais de transmission aux GRT des données d'allocation et l'indicateur de suivi du taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs ;
- définition des incitations financières et réévaluation des objectifs pour l'indicateur de suivi du taux de traitement des rejets d'un mois M en M+1 ;
- mise en œuvre d'incitations financières pour l'indicateur de suivi du taux de réponses aux réclamations de consommateurs finals dans les 30 jours calendaires ;
- suppression de deux indicateurs relatifs aux délais de publication des relèves, dont le suivi est redondant avec d'autres indicateurs existants, et de l'indicateur de suivi du taux de réponses aux réclamations des fournisseurs dans les 30 jours calendaires, remplacé par le suivi du taux de réponses aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires mentionné précédemment.

¹ OMEGA (Ouverture du Marché de l'Énergie et Gestion de l'Acheminement) : système d'information de GrDF de gestion des données d'acheminement et des processus clients associés

B. Adaptation du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service des tarifs péréqués des ELD

I - ELD disposant d'un tarif spécifique

La présente proposition tarifaire adapte le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service des ELD disposant d'un tarif spécifique à compter du 1^{er} juillet 2010. Les ELD concernées sont les suivantes :

- Régaz (Bordeaux) ;
- Réseau GDS (Strasbourg) ;
- Gaz Electricité de Grenoble (GEG) ;
- Vialis (Colmar) ;
- Gédia (Dreux) ;
- Caléo (Guebwiller) ;
- Gaz de Barr ;
- Veolia Eau (Huningue, St Louis, Hégenheim et Village-Neuf).

Comme pour GrDF, les modifications proposées reposent, d'une part, sur le retour d'expérience du mécanisme entré en vigueur au 1^{er} juillet 2009 et, d'autre part, sur les travaux menés dans le cadre du GTG :

- mise en œuvre de dix nouveaux indicateurs, soit dès le 1^{er} juillet 2010, soit en cours de période tarifaire, permettant d'affiner :
 - o pour toutes les ELD, le suivi des délais de réalisation des prestations, en mesurant l'écart par rapport aux délais demandés par les fournisseurs (ou convenus avec les fournisseurs pour Vialis) pour les prestations de mise en service, de mise hors service et de changement de fournisseur ;
 - o pour toutes les ELD à l'exception de Gaz de Barr, le suivi de la qualité des relèves, par la mise en œuvre du suivi du taux d'absence des clients à relève semestrielle lors du relevé trois fois et plus (deux fois et plus pour GEG, une fois et plus pour Veolia) et des contestations d'index aboutissant à une correction ;
 - o pour toutes les ELD, le suivi du traitement des réclamations, par la mise en œuvre du suivi du taux de réponses aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires (ou 8 jours calendaires pour Vialis), qui est incité financièrement, du suivi du délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires (ou 8 jours calendaires pour Vialis) et du suivi des indemnisations générées par des réclamations de consommateurs finals non traitées dans les délais objectifs ;
 - o pour Régaz, Réseau GDS et Gédia, le suivi des émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère et le suivi de ces émissions rapportées aux quantités de gaz acheminées ;
- réévaluation à la hausse des objectifs de Régaz pour les indicateurs de suivi de la qualité des allocations et du respect des délais de transmission aux GRT des données d'allocation et l'indicateur de suivi du taux de disponibilité du portail Fournisseurs ;
- définition des incitations financières pour les indicateurs de suivi :
 - o de la qualité des allocations de Régaz et de Réseau GDS ;
 - o du respect des délais de transmission aux GRT des données d'allocation de Régaz et de Réseau GDS ;
 - o du taux de disponibilité du portail Fournisseurs de Régaz et de GEG ;
 - o du taux de réponses aux réclamations de consommateurs finals dans les 30 jours calendaires ;
- pour toutes les ELD, suppression de l'indicateur de suivi du taux de réponses aux réclamations des fournisseurs dans les 30 jours calendaires, remplacé par le suivi du taux de réponses aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires mentionné précédemment.

Par ailleurs, le périmètre de suivi de la qualité de service des ELD est harmonisé et les fréquences de calcul des indicateurs homogénéisées, permettant une plus grande cohérence et transparence du suivi.

II - ELD disposant du tarif commun

Les ELD suivantes sont concernées :

- Sorégies (département de la Vienne) ;
- Énergies Services Lannemezan ;
- Energis - Régie de Saint-Avoid ;
- Gazélec de Péronne ;
- Energies et Services de Seyssel ;
- ESDB - Régie de Villard Bonnot ;
- Régie Municipale Gaz et Electricité de Bonneville ;
- Régie Municipale Gaz et Electricité de Sallanches ;
- Régie du Syndicat Électrique Intercommunal du Pays Chartrain ;
- Énergies Services Lavour ;
- Énergies Services Occitans – Régie de Carmaux ;
- Régie Municipale Multiservices de La Réole ;
- Gascogne Energies Services ;
- Régies Municipales d'Electricité, de Gaz, d'Eau et d'Assainissement de Bazas.

Le mécanisme simplifié de régulation incitative de la qualité de service pour ces ELD est constitué de deux indicateurs, dont un seul est incité financièrement depuis le 1^{er} juillet 2009 : le respect par le GRD des rendez-vous planifiés. La présente proposition tarifaire ne prévoit pas d'évolution de ce mécanisme.

C. Adaptation des règles tarifaires applicables aux nouvelles concessions de gaz naturel

L'annexe XII de l'arrêté tarifaire du 24 juin 2009 approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel précise que : « *Un coefficient multiplicateur unique est appliqué à l'ensemble des termes de cette grille. Les termes tarifaires résultant d'abonnement annuel, de souscription de capacité journalière et de distance doivent être divisibles par 12 et définis avec deux chiffres après la virgule.* »

La présente proposition tarifaire adapte, à compter du 1^{er} juillet 2010, les règles tarifaires applicables aux nouvelles concessions de gaz naturel attribuées après mise en concurrence et qui ne peuvent pas bénéficier de la péréquation tarifaire, en supprimant la règle de divisibilité par 12 qui, d'une part, complexifie la déduction directe à tout moment de la grille tarifaire de la nouvelle concession à partir de la grille de référence (celle de GrDF) et, d'autre part, ne permet pas de déterminer la nouvelle grille tarifaire de la concession, issue de la mise à jour annuelle du tarif, par l'application directe de la formule de révision annuelle négociée entre le GRD et l'autorité concédante.

Cette suppression repose sur le retour d'expérience de l'application des règles tarifaires applicables aux nouvelles concessions de gaz naturel en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2008 et modifiées le 1^{er} juillet 2009 et sur les échanges avec les GRD. Elle contribuera à simplifier les relations entre les GRD et les fournisseurs.

TARIFS D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL

I - Adaptation du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GrDF

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

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

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

1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de GrDF donnant lieu à incitation financière

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de valeurs de consommations de clients télérelevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de clients télérelevés JJ enregistrés dans le SI OMEGA pour le jour J)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none">- toutes valeurs effectivement relevées- aucune valeur de repli / remplacement prise en compte- tous fournisseurs, toutes ZET(1), tous GRT(2) confondus
Suivi :	<ul style="list-style-type: none">- fréquence de calcul : mensuelle- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle- fréquence de publication : mensuelle- fréquence de calcul des incitations : mensuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none">- objectif de base : 92 % par mois- objectif cible : 95 % par mois
Incitations :	<ul style="list-style-type: none">- pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base- bonus : 20 000 € par point au dessus de l'objectif cible- versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none">- déjà mis en œuvre depuis le 1^{er} juillet 2008

(1) ZET : zone d'équilibrage transport

(2) GRT : gestionnaire de réseau de transport de gaz naturel

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de jours du mois M pour lesquels le GRD a transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans le délai convenu entre les GRT et le GRD</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous GRT confondus - tous jours avec délai convenu respecté pour les deux GRT (la pénalité est due si au moins un GRT est impacté par un retard) - tous jours avec délai convenu non respecté à la demande d'un ou des deux GRT (ce jour est comptabilisé comme un jour où le délai convenu est respecté par le GRD)
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 340 jours par année - objectif cible : 350 jours par année
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 20 000 €, par jour en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 €, par jour au dessus de l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - déjà mis en œuvre depuis le 1^{er} juillet 2008

c) *Taux de disponibilité du portail Fournisseur :*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du mois M, sur des semaines complètes : <u>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - portail OMEGA uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices - causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : hebdomadaire - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 98 % par semaine - objectif cible : 99 % par année
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 10 000 €, par semaine en dessous de l'objectif de base - bonus : 100 000 €, par année au dessus de l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - déjà mis en œuvre depuis le 1^{er} juillet 2008

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le mois M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients 6M, - pour les clients JJ/JM/MM)
Périmètre :	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail OMEGA clients 6M et clients JJ/JM/MM suivis distinctement
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires (réclamation sur le portail OMEGA) sont indemnisés
Incitations :	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par GrDF en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction de l'option tarifaire du client, pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs qui en font la demande
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2008

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations déposées sur le portail OMEGA uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle
Objectif :	95 % par mois des réclamations fournisseurs déposées sur le portail OMEGA traitées dans les 15 jours calendaires
Incitations :	- pénalités : 1 000 €, par point en dessous de l'objectif - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- début du suivi : 1 ^{er} juillet 2010 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2010

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations de clients finals clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	100 % par mois des réclamations de clients finals traitées dans les 30 jours calendaires
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2008 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme entre le 8^{ème} jour ouvré du mois M et le 7^{ème} jour ouvré du mois M+1 du nombre de PCE JJ/JM télérelevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE JJ/JM télérelevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE JJ/JM existants - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus - calcul en J+7
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 99 % par mois - objectif cible : 99,8 % par mois
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2008 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} janvier 2010

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme entre le 8^{ème} jour ouvré du mois M et le 7^{ème} jour ouvré du mois M+1 du nombre de PCE MM relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE MM relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE MM existants (non uniquement les télérelevés) - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus - calcul en J+7
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 99 % par mois - objectif cible : 99,9 % par mois
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2008 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} janvier 2010

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme sur le mois M du nombre de PCE 6M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE 6M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE 6M existants (non uniquement les télérelevés) - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus - calcul en J+2
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 99,6 % par mois - objectif cible : 99,9 % par mois
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2008 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} janvier 2010

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme des PCE en écart des fournisseurs alternatifs le dernier jour ouvré du mois M) / (Somme des PCE effectivement rattachés aux portefeuilles des fournisseurs alternatifs dans OMEGA le dernier jour ouvré du mois M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- tous PCE existants de fournisseurs alternatifs - fournisseurs alternatifs uniquement
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	- objectif minimum : 1 % par mois - objectif de base : 0,5 % par mois - objectif cible : 0,1 % par mois
Incitations :	- pénalités : o 40 000 € par point de % au dessus de l'objectif minimum o 20 000 € par point de % compris entre l'objectif minimum et l'objectif de base - bonus : 100 000 € par mois si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- début du suivi : 1 ^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2009

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de rejets corrigés durant le mois M) / (Nombre de rejets générés durant le mois M-1)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- tous PCE existants - tous fournisseurs confondus
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	- objectif de base : 98,5 % par mois - objectif cible : 99,5 % par mois
Incitations :	- pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 € par point en dessus de l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- début du suivi : 1 ^{er} janvier 2010 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2010

2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de GrDF

a) Indicateur relatif à l'environnement :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère	Remontée le 1 ^{er} du mois de mars de l'année A+1 de la valeur : <u>Tonnes de gaz à effet de serre (équivalent CO₂) émis dans l'atmosphère sur l'année A</u> (soit une valeur suivie)	- fuites linéiques de méthane - émissions de méthane lors de travaux ou d'actes de maintenance d'incidents, émissions dues à l'exploitation des installations	Année	Déjà mis en œuvre
Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportée à l'énergie acheminée	Remontée le 1 ^{er} du mois de mars de l'année A+1 du ratio : <u>(Tonnes de gaz à effet de serre (équivalent CO₂) émis dans l'atmosphère sur l'année A) / (Quantités de gaz acheminées sur le réseau du GRD sur l'année A)</u> (soit une valeur suivie)		Année	1 ^{er} juillet 2010

b) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Délai de réalisation d'une mise en service (MES)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur : <u>Nombre de MES clôturées durant le mois M</u> (soit neuf valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue pour les types clients : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus - clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement	Mois	Déjà mis en œuvre

<p>Taux de MES réalisées dans le délai catalogue</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</u></p> <p>(soit trois valeurs suivies : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)</p>	<p>- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>
<p>Taux de MES réalisées dans les délais demandés</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</u></p> <p>(soit trois valeurs suivies : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)</p>	<p>- tous fournisseurs confondus</p> <p>- clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} janvier 2011</p>
<p>Délai de réalisation d'une mise hors service (MHS)</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur : <u>Nombre de MHS clôturées durant le mois M</u></p> <p>(soit neuf valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue pour les types de clients : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)</p>	<p>- toutes MHS suite à résiliation du contrat (exceptées les MHS pour impayé)</p> <p>- tous fournisseurs confondus</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>
<p>Taux de MHS réalisées dans le délai catalogue</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u></p> <p>(soit trois valeurs suivies : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)</p>	<p>- clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>

<p>Taux de MHS réalisées dans les délais demandés</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u></p> <p>(soit trois valeurs suivies : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)</p>	<p>- MHS suite à résiliation du contrat (exceptées les MHS pour impayé), à l'initiative du client</p> <p>- tous fournisseurs confondus</p> <p>- clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} janvier 2011</p>
<p>Délai de réalisation d'un changement de fournisseur</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M</u></p> <p>(soit neuf valeurs suivies : - = délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue pour les types de clients : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)</p>	<p>- tous changements de fournisseurs</p> <p>- tous fournisseurs confondus</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>
<p>Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M dans le délai catalogue) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M)</u></p> <p>(soit trois valeurs suivies : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)</p>	<p>- clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>

<p>Délai de réalisation d'un raccordement</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Nombre de raccords mis en gaz durant le mois M</u></p> <p>(soit six valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue pour les types de raccords : - raccordement ≤ 6-10m³/h hors extensions - raccordement > 10m³/h et raccords avec extensions)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tous raccords - raccords simples sans extension avec un débit du compteur ≤ 6-10m³/h d'une part et raccords avec extensions et raccords avec un débit du compteur > 10m³/h d'autre part suivis distinctement 	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2010</p>
<p>Taux de raccords réalisés dans le délai convenu</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre de raccords mis en gaz durant le mois M dans le délai convenu) / (Nombre de raccords mis en gaz durant le mois M)</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - raccordement ≤ 6-10m³/h hors extensions - raccordement > 10m³/h et raccords avec extensions)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tous raccords - raccords simples sans extension avec un débit du compteur ≤ 6-10m³/h d'une part et raccords avec extensions et raccords avec un débit du compteur > 10m³/h d'autre part suivis distinctement 	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2010</p>
<p>Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 de la valeur :</p> <p><u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le mois M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients 6M - clients JJ/JM/MM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail Fournisseur - clients 6M et clients JJ/JM/MM suivis distinctement 	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>

Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le mois M</u> (soit deux valeurs suivies : - clients 6M - clients JJ/JM/MM)	- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client - clients 6M et clients JJ/JM/MM suivis distinctement	Mois	Déjà mis en œuvre
Montant des pénalités facturées pour rendez-vous non tenus du fait du client	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant total des pénalités facturées durant le mois M pour rendez-vous non tenus du fait du client</u> (soit deux valeurs suivies : - clients 6M - clients JJ/JM/MM)		Mois	Déjà mis en œuvre

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

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

Montant des indemnités liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations de clients finals non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois M</u> (soit une valeur suivie)	- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Mois	1 ^{er} juillet 2010
---	--	---	------	------------------------------

d) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois M</u> (soit six valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations déposées sur le portail OMEGA uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus	Mois	Déjà mis en œuvre
Montant des indemnités liées aux réclamations de fournisseurs non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois M</u> (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Mois	1 ^{er} juillet 2010
Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 3 mois	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées en plus de 3 mois durant le mois M) / (Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations déposées sur le portail OMEGA uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus	Mois	1 ^{er} juillet 2010

e) Indicateurs relatifs à la relève et la facturation :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de relevés 6M (relevés semestriels) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés sur le mois M de PCE 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M transmis sur le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE ⁽³⁾ 6M - index gaz uniquement	Mois	Déjà mis en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index de PCE 6M estimés dans le mois M pour cause d'absence du client 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever dans le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous PCE 6M existants - tous index estimés (ni lu ou auto-relevé) pour cause d'absence du client au relevé - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus	Mois	1 ^{er} juillet 2010
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index réel	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le mois M mais non facturées) / (Nombre de millions de PCE relevés ou télé-relevés sur le mois M)</i> (soit deux valeurs suivies : - clients 6M - clients JJ/JM/MM)	- toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement) - tous index réels (les contestations d'index calculés ne sont pas prises en compte) - une prestation n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée - tous fournisseurs confondus - clients 6M et clients JJ/JM/MM suivis distinctement	Mois	1 ^{er} juillet 2010

(3) PCE : point de comptage et d'estimation

II - Adaptation du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de Régaz (Bordeaux)

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour Régaz sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par Régaz à la CRE et rendus publics sur son site internet.

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

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

1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de Régaz donnant lieu à incitation financière

a) Qualité des relevés JJ transmis aux GRT⁽¹⁾ pour les allocations journalières aux PITD :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de valeurs de consommations de clients télérelevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de clients télérelevés JJ enregistrés dans le SI du GRD pour le jour J)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none">- toutes valeurs effectivement relevées- aucune valeur de repli / remplacement prise en compte- tous fournisseurs, tous PITD du GRD confondus
Suivi :	<ul style="list-style-type: none">- fréquence de calcul : mensuelle- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle- fréquence de publication : mensuelle- fréquence de calcul des incitations : mensuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none">- objectif de base : 92,0 % par mois- objectif cible : 98,5 % par mois
Incitations :	<ul style="list-style-type: none">- pénalités : 1 000 € par point en dessous de l'objectif de base- bonus : 2 000 € par point au dessus de l'objectif cible- versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none">- début du suivi : 1^{er} juillet 2009- mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

(1) GRT : gestionnaire de réseau de transport de gaz naturel

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de jours du mois M pour lesquels le GRD a transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans le délai convenu entre le GRT et le GRD</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PITD du GRD confondus - tous jours avec délai convenu respecté - tous jours avec délai convenu non respecté à la demande du GRT (ce jour est comptabilisé comme un jour où le délai convenu est respecté par le GRD)
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 340 jours par année - objectif cible : 355 jours par année
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 2 000 €, par jour en dessous de l'objectif de base - bonus : 2 000 €, par jour au dessus de l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

Concernant l'année 2010, les incitations financières de cet indicateur sont calculées uniquement sur le 2nd semestre selon les mêmes principes, mais avec des objectifs de base et cible par semestre respectivement de 170 jours et 180 jours.

c) *Taux de disponibilité du portail Fournisseur :*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du mois M, sur des semaines complètes : <u>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - portail Fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices - causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : hebdomadaire - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et semestrielle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 98,0 % par semaine - objectif cible : 99,5 % par semestre
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 1 000 €, par semaine en dessous de l'objectif de base - bonus : 5 000 €, par semestre au dessus de l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le mois M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
Périmètre :	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail Fournisseur - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires (réclamation sur le portail Fournisseur) sont indemnisés
Incitations :	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Régaz en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction du débit du compteur du client, pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs qui en font la demande
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2009

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites déposées sur le portail Fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	100 % par mois des réclamations fournisseurs écrites déposées sur le portail Fournisseur traitées dans les 15 jours calendaires
Incitations :	- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- début du suivi : 1 ^{er} juillet 2010 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2010

f) Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires:

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (mail, courrier et portail Fournisseur) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	100 % par mois des réclamations écrites de clients finals (courrier, mail et portail Fournisseur) traitées dans les 30 jours calendaires
Incidations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de Régaz

a) Indicateur relatif à l'environnement :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère	Remontée le 1 ^{er} du mois de février de l'année A+1 de la valeur : <u>Tonnes de gaz à effet de serre (équivalent CO₂) émis dans l'atmosphère sur l'année A</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - fuites linéiques de méthane - émissions de méthane lors de travaux ou d'actes de maintenance d'incidents, émissions dues à l'exploitation des installations 	Année	1 ^{er} janvier 2012

Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportée à l'énergie acheminée	Remontée le 1 ^{er} du mois de février de l'année A+1 du ratio : <u>(Tonnes de gaz à effet de serre (équivalent CO₂) émis dans l'atmosphère sur l'année A) / (Quantités de gaz acheminées sur le réseau du GRD sur l'année A)</u> (soit une valeur suivie)	- fuites linéiques de méthane - émissions de méthane lors de travaux ou d'actes de maintenance d'incidents, émissions dues à l'exploitation des installations	Année	1 ^{er} janvier 2012
--	---	--	-------	------------------------------

b) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Délai de réalisation d'une mise en service (MES)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai, de la valeur : <u>Nombre de MES clôturées durant le mois M</u> (soit trois valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue)	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), y compris MES express	Mois	Déjà mis en œuvre (tous types de clients confondus) 1 ^{er} juillet 2011 (clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement)
Taux de MES réalisées dans le délai catalogue	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP, tous débits de poste) confondus - toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), y compris MES express	Mois	Déjà mis en œuvre (tous types de clients confondus) 1 ^{er} juillet 2011 (clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement)
Taux de MES réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP, tous débits de poste) confondus	Mois	1 ^{er} septembre 2010 (tous types de clients confondus) 1 ^{er} juillet 2011 (clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement)

Délai de réalisation d'une mise hors service (MHS)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai, de la valeur : <u>Nombre de MHS clôturées durant le mois M</u> (soit trois valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue)		Mois	Déjà mis en œuvre (tous types de clients confondus) 1 ^{er} juillet 2011 (clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement)
Taux de MHS réalisées dans le délai catalogue	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- toutes MHS suite à résiliation du contrat (pas les MHS pour impayé) - tous fournisseurs et tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP, tous débits de poste) confondus	Mois	Déjà mis en œuvre (tous types de clients confondus) 1 ^{er} juillet 2011 (clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement)
Taux de MHS réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)		Mois	1 ^{er} septembre 2010 (tous types de clients confondus) 1 ^{er} juillet 2011 (clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement)
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai, de la valeur : <u>Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M</u> (soit trois valeurs suivies : - = délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue)	- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs et tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus pour le suivi en délai - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP pour le suivi en taux	Mois	Déjà mis en œuvre (tous types de clients confondus) 1 ^{er} juillet 2010 (clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement)

<p>Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M dans le délai catalogue) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M)</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous changements de fournisseurs</p> <p>- tous fournisseurs et tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus pour le suivi en délai</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre (tous types de clients confondus)</p> <p>1^{er} juillet 2010 (clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement)</p>
<p>Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M)</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP pour le suivi en taux</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2010</p>
<p>Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le mois M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</p> <p>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail Fournisseur</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>
<p>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le mois M</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur</p> <p>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : <u>(Nombres d'appel pris sur le mois M) / (Nombre d'appels reçus sur le mois M)</u> (soit deux valeurs suivies : - n° Accueil Raccordement - Interventions techniques - n° Sécurité Dépannage)	- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Mois	Déjà mis en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Rentée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le mois M</u> (soit huit valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance - Réclamation ne relevant pas du GRD - Gestion contractuelle)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (mail, courrier et portail Fournisseur) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Mois	Déjà mis en œuvre
Montant des indemnités liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations de clients finals non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois M</u> (soit une valeur suivie)	- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Mois	1 ^{er} juillet 2010

d) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le mois M</u> (soit huit valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance - Réclamation ne relevant pas du GRD - Gestion contractuelle)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites déposées sur le portail Fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus	Mois	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Mois	1 ^{er} juillet 2010
Montant des indemnités liées aux réclamations fournisseurs non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois M</u> (soit une valeur suivie)		Mois	1 ^{er} juillet 2010

e) Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de relevés 4M (relevés quadrimestriels) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index de PCE 4M relevés sur le mois M) / (Nombre d'index de PCE 4M à relever sur le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE ⁽²⁾ 4M - index gaz	Mois	Déjà mis en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 4 M au relevé depuis 18 mois et plus	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de PCE 4M non relevés depuis 18 mois et plus au dernier jour du mois M) / (Nombre total de PCE 4M au dernier jour du mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- tous PCE 4M confondus - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus	Mois	1 ^{er} juillet 2010
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le mois M mais non facturées) / (Nombre de milliers de PCE relevés ou télé-relevés sur le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement) - tous index réels et calculés - une prestation n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée - tous fournisseurs confondus - clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Mois	1 ^{er} juillet 2010
Qualité des relevés journaliers (JJ & MJ) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JJ et MJ télérelevés le jour J, dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation à M+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE MJ et JJ existants à télérelever le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- toutes valeurs effectivement relevées - aucune valeur de repli / remplacement prise en compte - tous fournisseurs confondus	Mois	Déjà mis en œuvre

<p>Qualité des relevés mensuels (MM) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme du nombre de PCE MM relevés pendant le mois M, dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation à M+1) / (Somme du nombre de PCE MM existants à relever le mois M)</u> (soit une valeur suivie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - toutes valeurs effectivement relevées - aucune valeur de repli / remplacement prise en compte - tous fournisseurs confondus 	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>
<p>Délai de publication des relevés journaliers et mensuels (JJ, MJ et MM) aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Délai en jours ouvrés, à partir du 1^{er} du mois M+1, de mise à disposition des valeurs définitives de relève JJ, MJ et MM du mois M aux fournisseurs et de transmission au GRT des allocations mensuelles du mois M</u> (soit une valeur suivie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - toutes valeurs effectivement relevées + les valeurs de repli / remplacement prises en compte dans le calcul des allocations mensuelles et retenues pour la facturation - tous fournisseurs confondus 	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>

(2) PCE : point de comptage et d'estimation

III - Adaptation du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de Réseau GDS (Strasbourg)

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour Réseau GDS sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par Réseau GDS à la CRE et rendus publics sur son site internet.

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

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

1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de Réseau GDS donnant lieu à incitation financière

a) *Qualité des relevés JJ transmis aux GRT⁽¹⁾ pour les allocations journalières aux PITD :*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de valeurs de consommations de clients télérelevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de clients télérelevés JJ enregistrés dans le SI du GRD pour le jour J)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none">- toutes valeurs effectivement relevées- aucune valeur de repli / remplacement prise en compte- tous fournisseurs, tous PITD du GRD confondus
Suivi :	<ul style="list-style-type: none">- fréquence de calcul : mensuelle- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle- fréquence de publication : mensuelle- fréquence de calcul des incitations : mensuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none">- objectif de base : 90 % par mois- objectif cible : 95 % par mois
Incitations :	<ul style="list-style-type: none">- pénalités : 500 € par point en dessous de l'objectif de base- bonus : 1 000 € par point au dessus de l'objectif cible- versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none">- début du suivi : 1^{er} janvier 2010- mise en œuvre des incitations : 1^{er} janvier 2011

(1) GRT : gestionnaire de réseau de transport de gaz naturel

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de jours du mois M pour lesquels le GRD a transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans le délai convenu entre le GRT et le GRD</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PITD du GRD confondus - tous jours avec délai convenu respecté - tous jours avec délai convenu non respecté à la demande du GRT (ce jour est comptabilisé comme un jour où le délai convenu est respecté par le GRD)
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 330 jours par année - objectif cible : 350 jours par année
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 1 000 €, par jour en dessous de l'objectif de base - bonus : 1 000 €, par jour au dessus de l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} janvier 2010 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} janvier 2011

c) Taux de disponibilité du portail Fournisseur :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du mois M, sur des semaines complètes : <u>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - portail Fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices - causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : hebdomadaire - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 96 % par semaine - objectif cible : 99 % par année
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} janvier 2011 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2011

Concernant l'année 2011, les incitations financières de cet indicateur sont calculées uniquement sur le 2nd semestre selon les mêmes principes, mais avec un objectif cible de 99% par semestre et un bonus, correspondant à la moitié du bonus annuel, par semestre au dessus de cet objectif cible.

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le mois M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
Périmètre :	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires par courrier ou mail - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires (réclamation par courrier ou mail) sont indemnisés
Incitations :	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Réseau GDS en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs qui en font la demande
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre (fournisseurs alternatifs), 1 ^{er} juillet 2010 (tous fournisseurs confondus) - incitations déjà mises en œuvre : 1 ^{er} juillet 2009 (tous fournisseurs confondus)

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	100 % par mois des réclamations fournisseurs écrites (courrier, mail) traitées dans les 15 jours calendaires
Incitations :	- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- début du suivi : 1 ^{er} juillet 2010 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2010

f) Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 21 jours calendaires:

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 21 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	100 % par mois des réclamations de clients finals (courrier, mail, fax) traitées dans les 21 jours calendaires
Incidations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 21 jours calendaires et signalée - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de Réseau GDS

a) Indicateur relatif à l'environnement :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère	Remontée le 1 ^{er} du mois de mars de l'année A+1 de la valeur : <u>Tonnes de gaz à effet de serre (équivalent CO₂) émis dans l'atmosphère sur l'année A</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - fuites linéiques de méthane - émissions de méthane lors de travaux ou d'actes de maintenance d'incidents, émissions dues à l'exploitation des installations 	Année	1 ^{er} janvier 2011
Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportée à l'énergie acheminée	Remontée le 1 ^{er} du mois de mars de l'année A+1 du ratio : <u>(Tonnes de gaz à effet de serre (équivalent CO₂) émis dans l'atmosphère sur l'année A) / (Quantités de gaz acheminées sur le réseau du GRD sur l'année A)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - fuites linéiques de méthane - émissions de méthane lors de travaux ou d'actes de maintenance d'incidents, émissions dues à l'exploitation des installations 	Année	1 ^{er} janvier 2011

b) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Délai de réalisation d'une mise en service (MES)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur : <u>Nombre de MES clôturées durant le mois M</u> (soit six valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue pour les types de clients : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), y compris MES express - tous fournisseurs confondus	Mois	Déjà mis en œuvre (fournisseurs alternatifs) 1 ^{er} juillet 2010 (tous fournisseurs)
Taux de MES réalisées dans le délai catalogue	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement - toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), y compris MES express	Mois	Déjà mis en œuvre (fournisseurs alternatifs) 1 ^{er} juillet 2010 (tous fournisseurs)
Taux de MES réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans les délais demandés) / (Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Mois	1 ^{er} janvier 2011 (tous fournisseurs)

<p>Délai de réalisation d'une mise hors service (MHS)</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Nombre de MHS clôturées durant le mois M</u></p> <p>(soit six valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue pour les types de clients : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>		<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre (fournisseurs alternatifs)</p> <p>1^{er} juillet 2010 (tous fournisseurs)</p>
<p>Taux de MHS réalisées dans le délai catalogue</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- toutes MHS suite à résiliation du contrat (pas les MHS pour impayé), y compris les MHS express</p> <p>- tous fournisseurs confondus</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre (fournisseurs alternatifs)</p> <p>1^{er} juillet 2010 (tous fournisseurs)</p>
<p>Taux de MHS réalisées dans les délais demandés</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans les délais demandés) / (Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>		<p>Mois</p>	<p>1^{er} janvier 2011 (tous fournisseurs)</p>
<p>Délai de réalisation d'un changement de fournisseur</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M</u></p> <p>(soit six valeurs suivies : - = délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue pour les types de clients : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous changements de fournisseurs, exceptés ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service</p> <p>- tous fournisseurs confondus</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre (fournisseurs alternatifs)</p> <p>1^{er} juillet 2010 (tous fournisseurs)</p>

<p>Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M dans le délai catalogue) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M)</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous changements de fournisseurs, exceptés ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre (fournisseurs alternatifs)</p> <p>1^{er} juillet 2010 (tous fournisseurs)</p>
<p>Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M dans les délais demandés) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M)</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous fournisseurs confondus</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} janvier 2011 (tous fournisseurs)</p>
<p>Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le mois M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</p> <p>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires par courrier ou mail</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>

Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le mois M</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Mois	Déjà mis en œuvre (fournisseurs alternatifs) 1 ^{er} juillet 2010 (tous fournisseurs)
---	---	--	------	--

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le mois M</u> (soit huit valeurs suivies : - total - concession / développement - construction des ouvrages - conduite et entretien des ouvrages - acheminement / livraison - logistique - pilotage des ouvrages - codes de bonne conduite)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (mail, courrier, fax) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Mois	Déjà mis en œuvre
Montant des indemnités liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations de clients finals non traitées dans les 21 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois M</u> (soit une valeur suivie)	- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Mois	1 ^{er} juillet 2010

d) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le mois M</u> (soit huit valeurs suivies : - total - concession / développement - construction des ouvrages - conduite et entretien des ouvrages - acheminement / livraison - logistique - pilotage des ouvrages - codes de bonne conduite)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus	Mois	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois M)/(Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Mois	1 ^{er} juillet 2010
Montant des indemnités liées aux réclamations de fournisseurs non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois M</u> (soit une valeur suivie)		Mois	Déjà mis en œuvre

e) Indicateurs relatifs à la relève et la facturation :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de relevés 6M (relevés semestriels) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : $\frac{(\text{Nombre d'index de PCE 6M relevés sur le mois M})}{(\text{Nombre d'index de PCE 6M à relever sur le mois M})}$ (soit une valeur suivie)	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE ⁽²⁾ 6M - index gaz	Mois	1 ^{er} juillet 2010
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : $\frac{(\text{Nombre d'index de PCE 6M de clients absents 3 fois et plus lors du relevé dans le mois M})}{(\text{Nombre de PCE 6M à relever dans le mois M})}$ (soit une valeur suivie)	- tous PCE 6M existants - tous index - tous relevés cycliques - tous fournisseurs confondus	Mois	1 ^{er} juillet 2011
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : $\frac{(\text{Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le mois M mais non facturées})}{(\text{Nombre de milliers de PCE relevés ou télé-relevés sur le mois M})}$ (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement) - tous index réels et calculés - une prestation n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée - tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Mois	1 ^{er} juillet 2011
Taux de publication des relèves JJ (télérelevés journaliers)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : $\frac{(\text{Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JJ télérelevés le jour J, dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8ème jour ouvré du mois M+1})}{(\text{Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JJ existants à télérelever})}$ (soit une valeur suivie)	- tous PCE JJ existants - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de MES non prises en compte) - tous fournisseurs confondus	Mois	1 ^{er} juillet 2010

(2) PCE : point de comptage et d'estimation

IV - Adaptation du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de Gaz Electricité de Grenoble (GEG)

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour GEG sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par GEG à la CRE et rendus publics sur son site internet.

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

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

1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de GEG donnant lieu à incitation financière

a) Taux de disponibilité du portail Fournisseur :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M-2/M, sur des semaines complètes : $\frac{\text{(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine)}}{\text{(Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)}}$ (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none">- portail Fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices- causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non
Suivi :	<ul style="list-style-type: none">- fréquence de calcul : hebdomadaire- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle- fréquence de publication : trimestrielle- fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none">- objectif de base : 96 % par semaine- objectif cible : 99 % par année
Incitations :	<ul style="list-style-type: none">- pénalités : 200 €, par semaine en dessous de l'objectif de base- bonus : 2 000 €, par année au dessus de l'objectif cible- versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none">- début du suivi : 1^{er} janvier 2010- mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

Concernant l'année 2010, les incitations financières de cet indicateur sont calculées uniquement sur le 2nd semestre selon les mêmes principes, mais avec un objectif cible de 99% par semestre et un bonus de 1 000 € par semestre au dessus de cet objectif cible.

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
Périmètre :	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail Fournisseur - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
Suivi :	- fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnités : trimestrielle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires (réclamation sur le portail Fournisseur) sont indemnisés
Incitations :	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par GEG en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction de l'option tarifaire du client, pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs qui en font la demande
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2009

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites déposées sur le portail Fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
Suivi :	- fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnités : trimestrielle
Objectif :	100 % par mois des réclamations fournisseurs écrites déposées sur le portail Fournisseur traitées dans les 15 jours calendaires
Incitations :	- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- début du suivi : 1 ^{er} juillet 2010 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2010

d) Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail et fax) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnisations : trimestrielle
Objectif :	100 % par mois des réclamations de clients finals (courrier, mail, fax) traitées dans les 30 jours calendaires
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de GEG

a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai \leq au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - toutes MES avec ou sans déplacement (avec/sans pose compteur), y compris MES express - tous fournisseurs confondus - clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus 	Trimestre	1 ^{er} juillet 2011 (fournisseurs alternatifs) 1 ^{er} juillet 2013 (tous fournisseurs)

<p>Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - toutes MHS suite à résiliation du contrat (pas les MHS pour impayé), y compris les MHS express - tous fournisseurs confondus - clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus 	<p>Trimestre</p>	<p>1^{er} juillet 2011 (fournisseurs alternatifs) 1^{er} juillet 2013 (tous fournisseurs)</p>
<p>Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tous changements de fournisseurs, exceptés ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service - tous fournisseurs confondus - clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus 	<p>Trimestre</p>	<p>1^{er} juillet 2011 (fournisseurs alternatifs) 1^{er} juillet 2013 (tous fournisseurs)</p>
<p>Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, de la valeur : <u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le trimestre M-2/M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail Fournisseur - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement 	<p>Trimestre</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>
<p>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le trimestre M-2/M</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement 	<p>Trimestre</p>	<p>1^{er} juillet 2011 (fournisseurs alternatifs) 1^{er} juillet 2013 (tous fournisseurs)</p>

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : <u>(Nombres d'appel pris sur le trimestre M-2/M) / (Nombre d'appels reçus sur le trimestre M-2/M)</u> (soit deux valeurs suivies : - n° Accueil Raccordement (gaz et électricité) - n° Sécurité Dépannage (gaz))	- tous types d'appel pris/reçus (24h/24). - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - n° Accueil Raccordement multi-énergie (gaz et électricité)	Trimestre	Déjà mis en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit huit valeurs suivies : - Total - Qualité de fourniture - Facturation - Interventions - Raccordements et travaux - Accueil et mise en œuvre du contrat - Relève - Autre)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Trimestre	Déjà mis en œuvre
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnisations issues des réclamations de clients finals non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Trimestre	1 ^{er} juillet 2010

c) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit huit valeurs suivies : - Total - Qualité de fourniture - Facturation - Interventions - Raccordements et travaux - Accueil et mise en œuvre du contrat - Relève - Autre)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites déposées sur le portail Fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus	Trimestre	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> <u>/(Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Trimestre	1 ^{er} juillet 2011
Montant des indemnités liées aux réclamations fournisseurs non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires et versées au CRCP durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)		Trimestre	Déjà mis en œuvre

d) Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	Remontée le 1 ^{er} du mois de février de l'année A+1 du ratio : <i>(Nombre d'index de PCE 6M dans l'année A de clients absents 2 fois et plus lors du relevé) / (Nombre de PCE 6M à relever dans l'année A)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE 6M confondus - tous index - tous relevés cycliques et interventions avec relevés - tous fournisseurs confondus 	Année	1 ^{er} juillet 2010
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	Remontée le 1 ^{er} du mois de février de l'année A+1 du ratio : <i>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant l'année A mais non facturées) / (Nombre de milliers PCE relevés ou télé-relevés sur l'année A)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement) - tous index réels et calculés - une prestation de vérification n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus 	Année	1 ^{er} juillet 2013

V - Adaptation du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de Vialis (Colmar)

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour Vialis sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par Vialis à la CRE et rendus publics sur son site internet.

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

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

1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de Vialis donnant lieu à incitation financière

a) Taux de disponibilité du portail Fournisseur :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin mois M, sur des semaines complètes : <i>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none">- portail Fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices- causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non
Suivi :	<ul style="list-style-type: none">- fréquence de calcul : hebdomadaire- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle- fréquence de publication : mensuelle- fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none">- objectif de base : 96 % par semaine- objectif cible : 99 % par année
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none">- début du suivi : 1^{er} janvier 2011- mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2011

Concernant l'année 2011, les incitations financières de cet indicateur sont calculées uniquement sur le 2nd semestre selon les mêmes principes, mais avec un objectif cible de 99% par semestre et un bonus, correspondant à la moitié du bonus annuel, par semestre au dessus de cet objectif cible.

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le mois M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
Périmètre :	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires par courrier ou mail - sauf rendez-vous non tenus du fait de circonstances exceptionnelles - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires (réclamation par courrier ou mail) sont indemnisés
Incitations :	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Vialis en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction de l'option tarifaire du client, pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs qui en font la demande
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2009

c) *Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 8 jours calendaires :*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 8 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	100 % par mois des réclamations fournisseurs écrites (courrier, mail) traitées dans les 8 jours calendaires
Incitations :	- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 8 jours calendaires et signalée par les fournisseurs - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2009

d) Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 8 jours calendaires :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 8 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle
Objectif :	100 % des réclamations de clients finals (courrier, mail) traitées dans les 8 jours calendaires
Incidations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 8 jours calendaires et signalée - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de Vialis

a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Délai de réalisation d'une mise en service (MES)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur : <u>Nombre de MES clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit quatre valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue pour les types de clients : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> - toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), y compris MES express - tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement 	Trimestre	1 ^{er} janvier 2012

Taux de MES réalisées dans le délai catalogue	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le trimestre M-2/M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de MES clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), y compris MES express	Trimestre	1 ^{er} janvier 2011
Taux de MES réalisées dans les délais convenus	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le trimestre M-2/M dans les délais convenus entre les fournisseurs et le GRD) / (Nombre total de MES clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)		- tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre
Délai de réalisation d'une mise hors service (MHS)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur : <u>Nombre de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit quatre valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue pour les types de clients : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- toutes MHS suite à résiliation du contrat (pas les MHS pour impayé), y compris les MHS express - tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	1 ^{er} janvier 2012
Taux de MHS réalisées dans le délai catalogue	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)		Trimestre	1 ^{er} janvier 2011

<p>Taux de MHS réalisées dans les délais convenus</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M dans les délais convenus entre les fournisseurs et le GRD) / (Nombre total de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- toutes MHS suite à résiliation du contrat (pas les MHS pour impayé), y compris les MHS express</p> <p>- tous fournisseurs confondus</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Trimestre</p>	<p>1^{er} janvier 2012</p>
<p>Délai de réalisation d'un changement de fournisseur</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M</u></p> <p>(soit quatre valeurs suivies : - = délai catalogue - > délai catalogue pour les types de clients : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>		<p>Trimestre</p>	<p>1^{er} janvier 2011</p>
<p>Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans le délai catalogue) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous changements de fournisseurs, exceptés ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service</p> <p>- tous fournisseurs confondus</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Trimestre</p>	<p>1^{er} janvier 2011</p>
<p>Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais convenus</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans les délais convenus entre les fournisseurs et le GRD) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>		<p>Trimestre</p>	<p>1^{er} janvier 2012</p>

Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, de la valeur : <u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le mois M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires par courrier ou mail - sauf rendez-vous non tenus du fait de circonstances exceptionnelles - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Mois	Déjà mis en œuvre
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le mois M</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Mois	Déjà mis en œuvre

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : <u>(Nombres d'appel pris sur le mois M) / (Nombre d'appels reçus sur le mois M)</u> (soit deux valeurs suivies : - n° Accueil (toutes activités) - n° Sécurité Dépannage (gaz))	- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - n° Accueil multi-activité	Mois	Déjà mis en œuvre (n° Accueil) 1 ^{er} janvier 2011 (tous numéros)

Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le mois M</u> (soit cinq valeurs suivies : - Total - Livraison - Production des services liés à la livraison - Raccordement individuel Gaz - Raccordement du marché d'affaires Gaz)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Mois	Déjà mis en œuvre
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnisations issues des réclamations de clients finals non traitées dans les 8 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois M</u> (soit une valeur suivie)	- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Mois	1 ^{er} juillet 2010

c) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit six valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non	Trimestre	Déjà mis en œuvre

Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 8 jours calendaires	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 8 jours calendaires clôturées durant le mois M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 8 jours calendaires clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Mois	1 ^{er} janvier 2011
Montant des indemnités liées aux réclamations fournisseurs non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 8 jours calendaires et versées au CRCP durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)		Trimestre	Déjà mis en œuvre

d) Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de PCE 6M de clients absents depuis 3 fois et plus au relevé au dernier jour du mois M) / (Nombre total de PCE 6M au dernier jour du mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- tous PCE 6M existants - tous relevés cycliques et de MHS - tous fournisseurs confondus	Mois	1 ^{er} janvier 2012
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le mois M mais non facturées) / (Nombre de milliers de PCE relevés ou télé-relevés sur le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement) - tous index réels et calculés - une prestation n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée - tous fournisseurs confondus - tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Mois	1 ^{er} janvier 2013

VI - Adaptation du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de Gédia (Dreux)

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour Gédia sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par Gédia à la CRE et rendus publics sur son site internet.

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

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

1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de Gédia donnant lieu à incitation financière

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le mois M</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none">- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires par courrier ou mail- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus
Suivi :	<ul style="list-style-type: none">- fréquence de calcul : mensuelle- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle- fréquence de publication : mensuelle- fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires (réclamation par courrier ou mail) sont indemnisés
Incitations :	<ul style="list-style-type: none">- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Gédia en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu- versement : direct aux fournisseurs qui en font la demande
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none">- déjà mis en œuvre depuis le 1^{er} juillet 2009

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	100 % par mois des réclamations fournisseurs écrites (courrier, mail) traitées dans les 15 jours calendaires
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2010 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

c) Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 15 jours calendaires:

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	100 % par mois des réclamations de clients finals (courrier, mail) traitées dans les 15 jours calendaires
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de Gédia

a) Indicateur relatif à l'environnement :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère	Remontée le 1 ^{er} du mois de février de l'année A+1 de la valeur : <u>Tonnes de gaz à effet de serre (équivalent CO₂) émis dans l'atmosphère sur l'année A</u> (soit une valeur suivie)	- fuites linéiques de méthane - émissions de méthane lors de travaux ou d'actes de maintenance d'incidents, émissions dues à l'exploitation des installations	Année	1 ^{er} janvier 2012
Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère rapportée à l'énergie acheminée	Remontée le 1 ^{er} du mois de février de l'année A+1 du ratio : <u>(Tonnes de gaz à effet de serre (équivalent CO₂) émis dans l'atmosphère sur l'année A) / (Quantités de gaz acheminées sur le réseau du GRD sur l'année A)</u> (soit une valeur suivie)		Année	1 ^{er} janvier 2012

b) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans les délais demandés) / (Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), y compris MES express - tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Mois	1 ^{er} janvier 2013

<p>Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans les délais demandés) / (Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- toutes MHS suite à résiliation du contrat (pas les MHS pour impayé)</p> <p>- tous fournisseurs confondus</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} janvier 2013</p>
<p>Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M dans les délais demandés) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M)</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous changements de fournisseurs</p> <p>- tous fournisseurs confondus</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} janvier 2013</p>
<p>Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 de la valeur :</p> <p><u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le mois M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	<p>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</p> <p>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires par courrier ou mail</p> <p>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>
<p>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le mois M</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur</p> <p>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2010</p>

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : <i>(Nombres d'appel pris sur le mois M) / (Nombre d'appels reçus sur le mois M)</i> (soit une valeur suivie : - n° Accueil)	- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - n° Accueil multi-énergie (gaz et électricité)	Mois	Déjà mis en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <i>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le mois M</i> (soit sept valeurs suivies) - Total - Accueil - Qualité de fourniture - Qualité des prestations - Données de comptage - Délais d'intervention - Autre	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Mois	Déjà mis en œuvre
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <i>Montant des indemnisations issues des réclamations de clients finals non traitées dans les 15 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois M</i> (soit une valeur suivie)	- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Mois	1 ^{er} juillet 2010

d) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le mois M</u> (soit sept valeurs suivies) - Total - Accueil - Qualité de fourniture - Qualité des prestations - Données de comptage - Délais d'intervention - Autre	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites	Mois	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	(courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse	Mois	1 ^{er} juillet 2010
Montant des indemnités liées aux réclamations fournisseurs non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois M</u> (soit une valeur suivie)	« consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Mois	Déjà mis en œuvre

e) Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 2 fois et plus	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de PCE 6M non relevés depuis 2 fois et plus pour cause d'absence du client lors du relevé dans le mois M) / (Nombre total de PCE 6M relevés dans le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE 6M existants - tous index - tous relevés cycliques et de MHS - tous fournisseurs confondus 	Mois	1 ^{er} janvier 2011
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le mois M mais non facturées) / (Nombre de PCE relevés ou télé-relevés sur le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement) - tous index - une prestation n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée - tous fournisseurs confondus - tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus 	Mois	1 ^{er} septembre 2010

VII - Adaptation du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de Caléo (Guebwiller)

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour Caléo sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par Caléo à la CRE et rendus publics sur son site internet.

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

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

1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de Caléo donnant lieu à incitation financière

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le semestre M-5/M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
Périmètre :	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires par courrier ou mail - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
Suivi :	- fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des indemnités : semestrielle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires (réclamation par courrier ou mail) sont indemnisés
Incitations :	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Caléo en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction du débit du compteur du client, pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs qui en font la demande
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2009

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax et portail Fournisseur) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des indemnités : semestrielle
Objectif :	100 % par mois des réclamations fournisseurs écrites déposées sur le portail Fournisseur traitées dans les 30 jours
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2010 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

c) Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des indemnités : semestrielle
Objectif :	100 % par mois des réclamations de clients finals écrites (courrier, mail, fax) traitées dans les 30 jours
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de Caléo

a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de MES clôturées durant le semestre M-5/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai \leq au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le semestre M-5/M)</i> (soit une valeur suivie)	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), y compris MES express - tous fournisseurs confondus - tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Semestre	1 ^{er} juillet 2010 (tous types de clients confondus) 1 ^{er} juillet 2011 (clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement)
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de MHS clôturées durant le semestre M-5/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai \leq au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le semestre M-5/M)</i> (soit une valeur suivie)	- toutes MHS suite à résiliation du contrat (pas les MHS pour impayé), y compris les MHS express - tous fournisseurs confondus - tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Semestre	1 ^{er} juillet 2010 (tous types de clients confondus) 1 ^{er} juillet 2011 (clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement)
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le semestre M-5/M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le semestre M-5/M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous changements de fournisseurs, exceptés ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service - tous fournisseurs confondus - tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Semestre	1 ^{er} juillet 2010 (tous types de clients confondus) 1 ^{er} juillet 2011 (clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement)

<p>Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le semestre M-5/M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires par courrier ou mail - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement 	<p>Semestre</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>
<p>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le semestre M-5/M</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement 	<p>Semestre</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le semestre M-5/M</u> (soit cinq valeurs suivies : - Total - Livraison - Production des services liés à la livraison - Raccordement individuel Gaz - Raccordement du marché d'affaires Gaz)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement	Semestre	Déjà mis en œuvre
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnisations issues des réclamations de clients finals non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP durant le semestre M-5/M</u> (soit une valeur suivie)	- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Semestre	1 ^{er} juillet 2010

c) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M</u> (soit six valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites	Semestre	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M)</u> <u>//(Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)	(courrier, mail, fax et portail Fournisseur) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une	Semestre	1 ^{er} juillet 2011
Montant des indemnisations liées aux réclamations fournisseurs non traitées dans le délai objectif	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnisations issues des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires et versées au CRCP durant le semestre M-5/M</u> (soit une valeur suivie)	réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Semestre	Déjà mis en œuvre

d) Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index de PCE 6M estimés durant le semestre M-5/M pour cause d'absence du client 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le semestre M-5/M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE 6M existants - tous index estimés (ni lu ou auto-relevé) pour cause d'absence du client au relevé - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus 	Semestre	1 ^{er} juillet 2010
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index réel	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le semestre M-5/M mais non facturées) / (Nombre de PCE relevés ou télé-relevés sur le semestre M-5/M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement) - tous index réels (les contestations d'index calculés ne sont pas pris en compte) - une prestation n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée - tous fournisseurs confondus - tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus 	Semestre	1 ^{er} juillet 2010

VIII - Adaptation du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de Gaz de Barr

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour Gaz de Barr sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par Gaz de Barr à la CRE et rendus publics sur son site internet.

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

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

1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de Gaz de Barr donnant lieu à incitation financière

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none">- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires par courrier ou mail- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
Suivi :	<ul style="list-style-type: none">- fréquence de calcul : trimestrielle- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle- fréquence de publication : trimestrielle- fréquence de calcul des indemnités : trimestrielle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires (réclamation par courrier ou mail) sont indemnisés
Incitations :	<ul style="list-style-type: none">- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Gaz de Barr en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu- versement : direct aux fournisseurs qui en font la demande
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none">- déjà mis en œuvre depuis le 1^{er} juillet 2009

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement dans un premier temps, puis uniquement par le portail Fournisseur après mise en service de ce dernier, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnités : trimestrielle
Objectif :	100 % par mois des réclamations fournisseurs écrites déposées sur le portail Fournisseur traitées dans les 15 jours calendaires
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2010 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

c) Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnités : trimestrielle
Objectif :	100 % par mois des réclamations de clients finals (courrier, mail) traitées dans les 30 jours calendaires
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de Gaz de Barr

a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <i>(Nombre de MES clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), y compris MES express - tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	1 ^{er} octobre 2010
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <i>(Nombre de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- toutes MHS suite à résiliation du contrat (pas les MHS pour impayé), y compris les MHS express - tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	1 ^{er} octobre 2010
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous changements de fournisseurs, exceptés ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service - tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	1 ^{er} octobre 2010

<p>Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le trimestre M-2/M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</p> <p>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires par courrier ou mail</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Trimestre</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>
<p>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le trimestre M-2/M</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur</p> <p>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Trimestre</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie : - Réclamation relevant du GRD)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)	Trimestre	Déjà mis en œuvre
Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnisations issues des réclamations de clients finals non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Trimestre	1 ^{er} juillet 2010

c) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie : - Réclamation relevant du GRD)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)	Trimestre	Déjà mis en œuvre
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)	- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée :	Semestre	1 ^{er} janvier 2011
Montant des indemnités liées aux réclamations fournisseurs non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires et versées au CRCP durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Trimestre	Déjà mis en œuvre

IX - Adaptation du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de Veolia Eau (Huningue, St Louis, Hégenheim et Village-Neuf)

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour Veolia Eau sur les domaines clés de l'activité de l'opérateur. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par Veolia Eau à la CRE et rendus publics sur son site internet.

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

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

1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de Veolia Eau donnant lieu à incitation financière

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none">- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD- aucun besoin de signalement par les fournisseurs- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus
Suivi :	<ul style="list-style-type: none">- fréquence de calcul : trimestrielle- fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle- fréquence de publication : trimestrielle- fréquence de calcul des indemnités : trimestrielle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus sont indemnisés
Incitations :	<ul style="list-style-type: none">- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Veolia Eau en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu- versement : direct aux fournisseurs
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none">- déjà mis en œuvre depuis le 1^{er} juillet 2009

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 15 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnités : trimestrielle
Objectif :	100 % par mois des réclamations fournisseurs écrites déposées sur le portail Fournisseur traitées dans les 15 jours calendaires
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires et signalée par les fournisseurs - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - déjà mis en œuvre depuis le 1^{er} janvier 2010

c) Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours calendaires :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnités : trimestrielle
Objectif :	100 % par mois des réclamations de clients finals (courrier, mail) traitées dans les 30 jours calendaires
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires et signalée - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de Veolia Eau

a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de mises en service (MES) réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <i>(Nombre de MES clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MES clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), y compris MES express - tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	1 ^{er} juillet 2011
Taux de mises hors service (MHS) réalisées dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <i>(Nombre de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue)) / (Nombre total de MHS clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- toutes MHS suite à résiliation du contrat (pas les MHS pour impayé), y compris les MHS express - tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	1 ^{er} juillet 2011
Taux de changements de fournisseur réalisés dans les délais demandés	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <i>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M dans le délai demandé) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous changements de fournisseurs, exceptés ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service - tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	1 ^{er} juillet 2011

Montant des indemnités versées pour rendez-vous non tenus du fait du GRD	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le trimestre M-2/M pour rendez-vous non tenus</u> (soit une valeur suivie)	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010) Mois (dès le 1 ^{er} juillet 2011)	Déjà mis en œuvre (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle) 1 ^{er} juillet 2011 (fréquence mensuelle)
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010) Mois (dès le 1 ^{er} juillet 2011)	Déjà mis en œuvre (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle) 1 ^{er} juillet 2011 (fréquence mensuelle)

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par numéro de centre d'appel, pour chaque mois M du trimestre M-2/M, du ratio : <u>(Nombres d'appel pris sur le mois M) / (Nombre d'appels reçus sur le mois M)</u> (soit deux valeurs suivies : - n° Service Client Facturation Gaz - n° Dépannage Gaz)	- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010) Mois (dès le 1 ^{er} juillet 2011)	Déjà mis en œuvre (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle) 1 ^{er} juillet 2011 (fréquence mensuelle)

<p>Nombre de réclamations de clients finals par nature</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur :</p> <p><u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M</u></p> <p>(soit cinq valeurs suivies :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Total - Livraison - Production des services liés à la livraison - Raccordement individuel Gaz - Raccordement du marché d'affaires Gaz) 	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus 	<p>Trimestre (dès le 1^{er} juillet 2010)</p> <p>Mois (dès le 1^{er} juillet 2011)</p>	<p>Déjà mis en œuvre (fréquence semestrielle)</p> <p>1^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)</p> <p>1^{er} juillet 2011 (fréquence mensuelle)</p>
<p>Montant des indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 de la valeur :</p> <p><u>Montant des indemnisations issues des réclamations de clients finals non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP durant le trimestre M-2/M</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client 	<p>Trimestre (dès le 1^{er} juillet 2010)</p> <p>Mois (dès le 1^{er} juillet 2011)</p>	<p>1^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)</p> <p>1^{er} juillet 2011 (fréquence mensuelle)</p>

c) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit six valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010) Mois (dès le 1 ^{er} juillet 2011)	Déjà mis en œuvre (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle) 1 ^{er} juillet 2011 (fréquence mensuelle)
Délai moyen de traitement des réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre total de jours nécessaires pour traiter les réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)	- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Semestre	1 ^{er} janvier 2011
Montant des indemnités liées aux réclamations fournisseurs non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires et versées au CRCP durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010) Mois (dès le 1 ^{er} juillet 2011)	Déjà mis en œuvre (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle) 1 ^{er} juillet 2011 (fréquence mensuelle)

d) Indicateurs relatifs à la relève et à la facturation :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 1 fois et plus	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index de PCE 6M estimés durant le trimestre M-2/M pour cause d'absence du client 1 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE 6M existants - tous index estimés (ni lu ou auto-relevé) pour cause d'absence du client au relevé - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus 	Trimestre	1 ^{er} juillet 2011
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index réel	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le trimestre M-2/M mais non facturées) / (Nombre de PCE relevés ou télé-relevés sur le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement) - tous index réels (les contestations d'index calculés ne sont pas pris en compte) - une prestation de vérification n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée - tous fournisseurs confondus - tous clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus 	Trimestre	1 ^{er} juillet 2011

X - Mécanisme de régulation incitative de la qualité de service des ELD ne présentant pas de comptes dissociés

Les ELD suivantes sont concernées :

- Sorégies (département de la Vienne) ;
- Énergies Services Lannemezan ;
- Energis - Régie de Saint-Avoid ;
- Gazélec de Péronne ;
- Energies et Services de Seyssel ;
- ESDB - Régie de Villard Bonnot ;
- Régie Municipale Gaz et Electricité de Bonneville ;
- Régie Municipale Gaz et Electricité de Sallanches ;
- Régie du Syndicat Électrique Intercommunal du Pays Chartrain ;
- Énergies Services Lavour ;
- Énergies Services Occitans – Régie de Carmaux ;
- Régie Municipale Multiservices de La Réole ;
- Gascogne Energies Services ;
- Régies Municipales d'Electricité, de Gaz, d'Eau et d'Assainissement de Bazas.

Un suivi de la qualité de service est mis en place pour chaque ELD disposant du tarif ATRD commun. Ce suivi est constitué de deux indicateurs transmis régulièrement par l'ELD à la CRE et rendus publics sur son site internet.

Un indicateur particulièrement important pour le bon fonctionnement du marché est soumis à un système d'incitation financière.

Le mécanisme de suivi de la qualité de service de l'ELD pourra être soumis à tout audit que la CRE jugera utile.

1. Indicateurs de suivi de la qualité de service des ELD disposant du tarif commun donnant lieu à incitation financière

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant l'année M-11/M</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none">- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés dans les 90 jours calendaires- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus
Suivi :	<ul style="list-style-type: none">- fréquence de calcul : annuelle- fréquence de remontée à la CRE : annuelle- fréquence de publication : annuelle- fréquence de calcul des indemnités : annuelle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus et signalés dans les 90 jours calendaires sont indemnisés
Incitations :	<ul style="list-style-type: none">- pénalités : montants identiques à ceux facturés par le GRD en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu- versement : direct aux fournisseurs qui en font la demande
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre au 1 ^{er} juillet 2009

2. Autre indicateur de suivi de la qualité de service des ELD disposant du tarif commun

a) *Indicateur relatif aux devis et interventions :*

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant l'année M-11/M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u> (soit une valeur suivie)	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés dans les 90 jours calendaires - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Année	Déjà mis en œuvre

XI - Règles tarifaires applicables aux nouvelles concessions de distribution de gaz naturel

Toute entité souhaitant répondre à un appel à concurrence pour la desserte en gaz naturel d'une nouvelle concession doit prendre pour référence la grille tarifaire de GrDF, en vigueur au moment de l'appel à concurrence.

Un coefficient multiplicateur unique est appliqué à l'ensemble des termes de cette grille. Les termes tarifaires résultant doivent être définis avec deux chiffres après la virgule.

La grille tarifaire du tarif ATRD non-péréqué d'une nouvelle concession ne peut évoluer mécaniquement qu'au 1^{er} juillet d'une année A par l'application, à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin de l'année A, du pourcentage de variation composé des indices suivants :

- un indice représentatif de la maîtrise des coûts d'acheminement sur le réseau du GRD en charge de la nouvelle concession ;
- un indice représentatif de l'évolution des coûts d'acheminement sur le réseau du GRD amont ;
- un indice représentatif du coût du travail et de la main d'œuvre ;
- un indice représentatif des coûts de la construction du réseau de la nouvelle concession ;
- un indice représentatif des coûts des services liés à l'exploitation du réseau de la nouvelle concession.

Le choix des indices et les coefficients appliqués à ces indices sont négociés entre les GRD et les autorités concédantes.

Le délai compris entre la date d'entrée en vigueur du tarif ATRD non-péréqué et la date de la première évolution tarifaire annuelle ne peut être inférieur à une année.

Le tarif ATRD non-péréqué prend en compte toute modification de structure de la grille tarifaire de référence, dès son entrée en vigueur, dans le respect de la règle d'application d'un coefficient multiplicateur unique à l'ensemble des termes de la nouvelle grille de référence.

Tout opérateur d'une nouvelle concession non directement raccordée au réseau de transport est en situation de GRD de rang 2, même si le réseau de distribution amont est géré par le même opérateur.

Chaque GRD publie sur son site Internet les grilles tarifaires des concessions le concernant, au plus tard un mois avant la mise en gaz des nouvelles concessions, avec la mention des communes concernées et une référence aux textes tarifaires en vigueur.

Fait à Paris, le 29 avril 2010

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

Philippe de LADOUCKETTE