

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 28 octobre 2010 portant proposition tarifaire modificative relative au mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GrDF

Participaient à la séance : Monsieur Philippe de LADOUCKETTE, président, Monsieur Maurice MÉDA, vice-président, Monsieur Michel THIOLLIÈRE, vice-président, Madame Anne DUTHILLEUL, Monsieur Emmanuel RODRIGUEZ et Madame Marie-Solange TISSIER, commissaires.

Le tarif actuel d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GrDF (dit tarif « ATRD3 ») est entré en vigueur 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 proposés par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) le 28 février 2008.

Ce tarif a introduit un nouveau cadre de régulation qui incite GrDF à améliorer son efficacité, tant du point de vue de la maîtrise des coûts que de la qualité du service rendu aux utilisateurs de son réseau.

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. »*

Ce mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GrDF a été modifié :

- au 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 ;
- au 1^{er} juillet 2010, en application de l'arrêté du 29 juin 2010 modifiant les arrêtés du 2 juin 2008 et du 24 juin 2009 relatifs aux tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel.

Par ailleurs, les travaux menés avec les acteurs de marché dans le cadre du Groupe de Travail Gaz (GTG) relatifs à la qualité des comptes d'écart distribution (CED) calculés par GrDF ont permis d'identifier un nouvel axe d'amélioration des processus de l'opérateur, important pour le bon fonctionnement du marché.

Dans ce contexte, la CRE propose une évolution à compter du 1^{er} janvier 2011 du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GrDF. Cette proposition introduit un nouvel indicateur incité financièrement, afin d'assurer l'amélioration de la qualité des CED calculés par GrDF.

EXPOSE DES MOTIFS

A. Evolution du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service du tarif péréqué de GrDF au 1^{er} janvier 2011

Le CED est un terme inclus dans la facture d'acheminement des fournisseurs. Il permet de s'assurer que chaque fournisseur s'acquitte précisément des quantités de gaz réellement consommées par ses clients. Le CED, calculé mensuellement, est égal pour chaque client relevé dans le mois à l'écart entre la consommation réelle du client et l'estimation de cette consommation sur la période de relevé issue du système de profilage.

Par construction, sur l'année, la somme des CED de tous les fournisseurs tend à être égale aux pertes résiduelles constatées sur le réseau de GrDF. Le niveau annuel du CED global en volume de gaz est faible. En revanche, les valeurs mensuelles de ces CED sont significatives et imprévisibles, de par l'existence de biais dans le calcul des CED.

Il est souhaitable de diminuer le volume de ces CED mensuels, afin de ne pas faire supporter aux utilisateurs du réseau et, par conséquent, aux consommateurs finals, les conséquences financières de ces biais. Un plan d'actions répondant à cet objectif a été présenté par GrDF dans le cadre du GTG.

La CRE propose la mise en œuvre d'un nouvel indicateur incité financièrement, dès le 1^{er} janvier 2011, qui permet de suivre l'amélioration de la qualité des CED en mesurant la somme sur une année des valeurs absolues des CED mensuels de l'ensemble des fournisseurs.

Cette valeur a atteint 9,95 TWh en 2009 et devrait être de l'ordre de 10 TWh en 2010.

Sur la base du plan d'actions présenté par GrDF, la trajectoire d'objectif cible¹ et d'objectif de base² pour les années 2011 et 2012 est la suivante :

- pour 2011 : un objectif cible et un objectif de base respectivement de 7 TWh et de 8 TWh cumulés ;
- pour 2012 : un objectif cible et un objectif de base respectivement de 6 TWh et 6,8 TWh cumulés.

Afin de donner à GrDF de la visibilité sur le niveau de qualité cible attendu pour l'année 2013, la CRE retient un objectif cible et un objectif de base respectivement de 5 TWh et 5,7 TWh cumulés.

¹ Objectif cible : niveau de qualité au dessus duquel le résultat de l'indicateur génère un bonus versé à l'opérateur.

² Objectif de base : niveau de qualité en dessous duquel le résultat de l'indicateur génère une pénalité infligée à l'opérateur.

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

La partie II-5 de l'annexe de l'arrêté du 2 juin 2008 approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel, modifiée par l'arrêté du 29 juin 2010, est remplacée, à compter du 1^{er} janvier 2011, par les dispositions suivantes.

I - Evolution 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>$\frac{\text{Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de valeurs de consommations de clients télérelevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1}}{\text{Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de clients télérelevés JJ enregistrés dans le SI OMEGA pour le jour J}}$</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⁽³⁾ 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 calendaire - objectif cible : 350 jours par année calendaire
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

(3) GRD : gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel

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 calendaire
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 10 000 €, par semaine en dessous de l'objectif de base - bonus : 100 000 €, par année calendaire 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
Incidations :	- 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
Incidations :	- pénalités : 1 000 €, par point en dessous de l'objectif - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- déjà mis en œuvre depuis le 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 : <i>(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)</i> (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"> - déjà mis en œuvre depuis le 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 : <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 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)</i> (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"> - déjà mis en œuvre depuis le 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"> - déjà mis en œuvre depuis le 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"> - déjà mis en œuvre depuis le 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 :	- déjà mis en œuvre depuis le 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 :	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2010

l) *Amplitude des Comptes d'Ecart Distribution (CED) :*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Somme des CED du mois M en valeur absolue</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 : annuelle
Objectif :	- pour 2011 : o objectif de base : 8 TWh cumulés sur l'année calendaire o objectif cible : 7 TWh cumulés sur l'année calendaire - pour 2012 : o objectif de base : 6,8 TWh cumulés sur l'année calendaire o objectif cible : 6 TWh cumulés sur l'année calendaire
Incitations :	- pénalités : 0,5 € par MWh au dessus de l'objectif de base - bonus : 0,5 € par MWh en dessous de l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- début du suivi : 1 ^{er} janvier 2011 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} janvier 2011

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 calendaire A</u> (soit une valeur suivie)	- fuites linéiques de méthane - émissions de méthane lors de travaux ou d'actes de maintenance d'incidents,	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 calendaire A)</u> (soit une valeur suivie)	émissions dues à l'exploitation des installations	Année	Déjà mis en œuvre

b) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Délai 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 - > 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
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 trois valeurs suivies : - 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
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 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 trois valeurs suivies : - 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	1 ^{er} janvier 2011

<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> (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) - 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 : <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 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 : <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 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 - tous fournisseurs confondus - 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 - 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>	<p>- 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>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>

<p>Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois M dans le délai convenu) / (Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois M)</i> (soit deux valeurs suivies : - raccordement ≤ 6-10m³/h hors extensions - raccordement > 10m³/h et raccordements avec extensions)</p>	<p>- tous raccordements - raccordements simples sans extension avec un débit du compteur ≤ 6-10m³/h d'une part et raccordements avec extensions et raccordements avec un débit du compteur > 10m³/h d'autre part suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</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 : <i>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le mois M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</i> (soit deux valeurs suivies : - clients 6M - clients JJ/JM/MM)</p>	<p>- 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>	<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 de la valeur : <i>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le mois M</i> (soit deux valeurs suivies : - clients 6M - clients JJ/JM/MM)</p>	<p>- 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</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>
<p>Montant des pénalités facturées pour rendez-vous non tenus du fait du client</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 de la valeur : <i>Montant total des pénalités facturées durant le mois M pour rendez-vous non tenus du fait du client</i> (soit deux valeurs suivies : - clients 6M - clients JJ/JM/MM)</p>	<p>- clients 6M et clients JJ/JM/MM 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 : <i><u>(Nombres d'appel pris sur le mois M) / (Nombre d'appels reçus sur le mois M)</u></i> (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 : <i><u>Nombre total de réclamations de clients finals clôturées durant le mois M</u></i> (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 : <i><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></i> (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	Déjà mis en œuvre

d) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois M</u> (soit six valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations déposées sur le portail OMEGA uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus	Mois	Déjà mis en œuvre
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	Déjà mis en œuvre
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)		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 : <u>(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)</u> (soit une valeur suivie)	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE ⁽⁴⁾ 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 : <u>(Nombre d'index de PCE 6M estimés dans le mois M pour cause d'absence du client 3 fois et plus lors du relevé semestriel) / (Nombre de PCE 6M à relever dans le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- tous PCE 6M existants - tous index estimés (ni lu ou auto-relevé) pour cause d'absence du client au relevé - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus	Mois	Déjà mis en œuvre
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 : <u>(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)</u> (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	Déjà mis en œuvre

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

Fait à Paris, le 28 octobre 2010

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

Philippe de LADoucETTE