



## DELIBERATION N° 2021-246

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 28 juillet 2021 portant décision sur l'actualisation de la régulation incitative de la qualité de service du projet Gazpar de GRDF et modifiant la délibération n° 2020-010 du 23 janvier 2020 portant décision sur le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF

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

L'article L. 453-7 du code de l'énergie dispose que « [...] les distributeurs mettent en place des dispositifs de comptage interopérables qui favorisent la participation active des consommateurs. Les projets de mise en œuvre de tels dispositifs de comptage font l'objet d'une approbation préalable par les ministres chargés respectivement de l'énergie et de la consommation, sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie fondée sur une évaluation économique et technique des coûts et bénéfices pour le marché et pour les consommateurs du déploiement des différents dispositifs. »

Par ailleurs, les articles L. 452-2 et L. 452-3 du code de l'énergie encadrent les compétences tarifaires de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). En particulier, l'article L. 452-2 du code de l'énergie prévoit que la CRE fixe les méthodes utilisées pour élaborer les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution de gaz naturel, ainsi que les méthodes utilisées pour établir les tarifs des prestations annexes réalisées exclusivement par les gestionnaires de ces réseaux. L'article L. 452-3 du code de l'énergie dispose, quant à lui, que les délibérations de la CRE peuvent prévoir « des mesures incitatives appropriées à court ou long terme pour encourager les opérateurs à améliorer leurs performances liées, notamment, à la qualité du service rendu, à l'intégration du marché intérieur du gaz, à la sécurité d'approvisionnement et à la recherche d'efforts de productivités. »

La délibération de la CRE du 17 juillet 2014 fixe la régulation incitative relative au projet de comptage évolué Gazpar de GRDF. Elle a été complétée par la délibération du 21 décembre 2017, qui a mis à jour les trajectoires et objectifs associés à ce cadre de régulation pour tenir compte du décalage par GRDF du déploiement industriel du projet, qui a été lancé en mai 2017. Le cadre de régulation en vigueur incite GRDF à :

- maîtriser les coûts d'investissement ;
- respecter le calendrier de déploiement ;
- garantir le niveau de performance attendu du système de comptage Gazpar au travers d'indicateurs de qualité de service spécifiques au projet Gazpar.

Les régulations incitatives des coûts d'investissement et de respect du calendrier de déploiement des compteurs portent sur la période entière du déploiement des compteurs Gazpar (soit du 1<sup>er</sup> mai 2017 au 30 avril 2023, voire du 1<sup>er</sup> mai 2023 au 30 avril 2025 en cas de retard dans le déploiement du projet Gazpar).

Le mécanisme de régulation de la performance du système de comptage évolué de GRDF repose, quant à lui, sur 7 indicateurs qui donnent lieu à des incitations. En fonction du niveau de performance atteint sur chacun de ces indicateurs, des bonus et malus peuvent être versés à GRDF. Par ailleurs, 8 indicateurs sont suivis sans donner lieu à des incitations.

La régulation incitative du niveau de performance du système de comptage Gazpar porte sur la période allant du 1<sup>er</sup> mai 2017 au 30 avril 2021 et la délibération du 17 juillet 2014 établit que la CRE pourra décider au-delà de cette date « *d'évolutions du mécanisme, sur la base d'un retour d'expérience suffisant* ».

Il convient donc de préciser les modalités de régulation de la performance du système de comptage évolué de GRDF sur la période allant du 1<sup>er</sup> mai 2021 au 31 décembre 2023 (date après laquelle s'appliqueront les indicateurs de qualité de service du tarif ATRD7), sur la base du réalisé mais également en tenant compte des nouvelles problématiques associées au projet de comptage et de leurs conséquences sur les activités de GRDF.

La CRE a organisé, du 29 avril au 3 juin 2021, une consultation publique afin de recueillir les positions des acteurs de marché sur :

- le bilan de la régulation incitative sur la performance du système de comptage de GRDF ;
- la mise à jour de la régulation incitative de la performance du système de comptage évolué de GRDF pour la fin du projet et jusqu'à l'entrée en vigueur des indicateurs de qualité de service du tarif ATRD7 pour tenir compte du réalisé et des nouvelles problématiques associées au projet de comptage ;
- les modifications induites dans le périmètre plus large des activités de GRDF (incitation de la relève à pied).

La CRE a reçu 12 contributions (6 fournisseurs ou associations professionnelles, 1 gestionnaire d'infrastructures, 2 autorités organisatrices de la distribution d'énergie, 1 association de consommateurs et 2 autres acteurs). Les réponses à cette consultation publique sont publiées, le cas échéant dans leur version non confidentielle, sur le site de la CRE.

À la suite de la consultation publique, la présente délibération a pour objectif de :

- préciser les adaptations au cadre de régulation incitative de la qualité de service du système de comptage évolué pour la période allant du 1<sup>er</sup> mai 2021 au 31 décembre 2023 ;
- modifier le cadre de régulation incitative au périmètre global des activités, telle que prévue la délibération n° 2020-010 du 23 janvier 2021 portant décision sur le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF, pour basculer vers un simple suivi, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, de l'indicateur « Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés) ».

Le Conseil supérieur de l'énergie, consulté par la CRE sur le projet de décision, a rendu son avis le 22 juillet 2021.

## 1. CADRE DE REGULATION DE LA QUALITE DE SERVICE APPLICABLE SUR LA PERIODE 2021-2023

Les objectifs de qualité de service du projet Gazpar ont été fixés à des niveaux ambitieux mais prudents en 2014 et 2017, ce qui est normal compte tenu, à cette période, des fortes incertitudes sur ce projet.

Les très bons résultats de GRDF en matière de performance du système Gazpar, sont essentiels pour la réussite de ce projet industriel majeur et permettent de garantir que les gains associés au projet pourront effectivement se concrétiser. La CRE se félicite de cette performance.

Pour autant, au regard des enjeux du projet, des niveaux d'investissements associés et des résultats atteints par GRDF sur les premières années du projet, du niveau d'exigence légitime qu'attendent les acteurs en matière de performance du système Gazpar, de la nécessaire préparation de la régulation incitative applicable après la période de déploiement et à la suite des réponses à la consultation publique, la régulation incitative pour la période 2021-2023 est adaptée de la manière suivante :

- évolution du périmètre de la régulation incitative :
  - o suppression de l'incitation financière de l'indicateur relatif aux index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants, compte tenu du faible volume de corrections réalisées par GRDF (cf. partie 1.1.1) ;
  - o introduction d'un suivi de la transmission journalière des données de consommation afin d'anticiper les enjeux en termes de qualité des données quotidiennes de consommation une fois le parc complet en exploitation (cf. partie 1.1.2) ;
- modification de la structure et du niveau d'incitation des indicateurs (cf. partie 1.2) en :
  - o passant d'un système à « bandeau neutre » à la fixation d'un unique objectif de référence en dessous duquel (respectivement au-dessus), GRDF percevra un malus (respectivement un bonus) ;
  - o augmentant les montants des incitations applicables à GRDF.
- révision des objectifs de référence en tenant compte de la performance atteinte par GRDF (cf. partie 1.3).

### 1.1. Évolution du périmètre de la régulation incitative sur la performance du système de comptage évolué Gazpar

Les indicateurs actuels permettent de suivre la performance de la chaîne de communication globale de traitement des index issus des compteurs Gazpar, de la mesure de la consommation jusqu'à la publication de l'index mensuel au fournisseur par le GRD, en passant par la mise à disposition des données sur le portail GRDF. Bien que ce périmètre semble globalement pertinent et ne fasse pas l'objet d'insatisfactions connues de la part des utilisateurs du réseau, la CRE a proposé, dans sa consultation publique, de le modifier à la marge afin de :

- tenir compte du retour d'expérience de la période 2018-2021 qui met en évidence une faible utilisation du dispositif de rectification d'index ;
- anticiper les besoins croissants des utilisateurs en matière de données de consommation à un pas journalier.

Les acteurs se sont montrés favorables à ces deux évolutions et les réponses à la consultation publique n'ont pas permis d'identifier d'autres indicateurs dont le suivi ou l'incitation ne serait plus pertinent.

Si certains contributeurs ont évoqué des enjeux (qualité des données et adaptation aux besoins des collectivités territoriales par exemple) qui pourraient justifier d'étendre à terme le périmètre de la régulation incitative de la qualité de service associée au système de comptage évolué, la CRE estime que les indicateurs associés doivent être affinés en vue d'une intégration à la régulation incitative post déploiement industriel.

#### 1.1.1. Suppression de l'incitation associée à l'indicateur « Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants »

L'indicateur « Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants » mesure la qualité et la fiabilité des index remontés par la chaîne de comptage évolué. En pratique, cet indicateur mesure la part des relevés publiés via OMEGA qui ont fait l'objet d'une correction détectée durant le mois par GRDF.

Sur la période 2017-2020, GRDF a toujours battu les objectifs fixés par la CRE, dont le plus récent s'établit à 0,25 % avec une performance globale sur l'ensemble de la période de 0,02 %.

Lors des travaux portant sur le TURPE 6, la CRE a adapté certains indicateurs de qualité de service d'Enedis devenus obsolètes du fait de la fin du déploiement massif de Linky sur cette période tarifaire. À ce titre, étant donné un résultat proche de 0 % pour la rectification des index issus de Linky (0,03 %), la CRE n'a pas retenu d'indicateur spécifique à Linky.

La majorité des réponses à la consultation publique est favorable à la bascule vers un suivi sans incitation de l'indicateur « Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants ». Les acteurs qui se prononcent contre cette bascule craignent qu'elle participe d'un allègement général du dispositif, qui pourrait s'avérer désincitatif pour GRDF à maintenir sa performance. En particulier, certains fournisseurs témoignent d'une dégradation de la performance de GRDF sur sa chaîne communicante au cours de l'année, menant à des mesures correctives jusqu'au début de l'année 2021, et estiment à ce stade que l'incitation sur les taux d'index rectifiés doit être maintenue ou renforcée pour capter ce type d'aléas dans la performance de GRDF.

La CRE partage la nécessité que la régulation incitative puisse capter ce type de dysfonctionnement de la chaîne communicante. En revanche, le taux d'index rectifiés n'est pas le bon indicateur pour cela puisque les difficultés sur la chaîne communicante n'ont pas induit de rectification d'index. C'est pourquoi la performance de GRDF sur cet indicateur s'est maintenue à un bon niveau : GRDF a ainsi perçu sur cet indicateur 700 k€ depuis le début du projet. La CRE note que cette bonne performance s'explique en bonne partie par la faible utilisation de la fonction de rectification d'index. Ainsi, et en cohérence avec le cadre appliqué pour Enedis, la CRE estime qu'il n'est pas pertinent de poursuivre une incitation qui ne rémunère pas une réelle performance, et décide par conséquent de basculer vers un suivi sans incitation l'indicateur « taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants ».

### **1.1.2. Introduction du suivi d'un indicateur relatif à la publication journalière des données de consommation**

Le périmètre actuel du cadre de régulation incitative encadre uniquement la transmission mensuelle des données de consommation. Toutefois, à ce jour, près de 245 000 utilisateurs finals sont abonnés au service de transmission journalière des données de consommation.

La CRE estime qu'il est pertinent d'introduire, dès à présent, un suivi de la qualité de la transmission par GRDF des données journalières de consommation aux acteurs de marché, afin d'anticiper les enjeux en matière de qualité des données quotidiennes de consommation une fois le parc complet en exploitation.

La majorité des contributeurs à la consultation publique est favorable à l'introduction de cette incitation et aucune réserve n'a été exprimée.

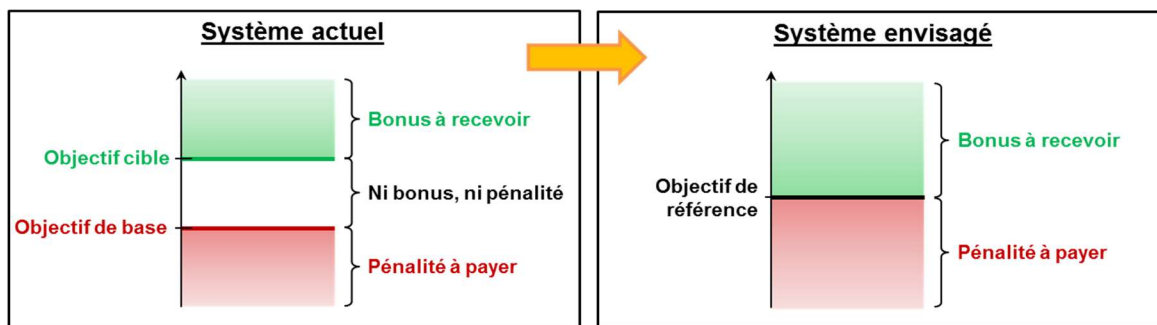
Ainsi, la CRE introduit un suivi sans incitation financière, du taux de publication des données journalières de consommation de manière hebdomadaire, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2021.

### **1.2. Évolution de la structure et du niveau d'incitation financière**

Le mécanisme de régulation incitative de la performance du système Gazpar sur la période allant du 1<sup>er</sup> mai 2017 au 30 avril 2021 se fondait sur un système à « bandeau neutre » constitué d'un objectif de base et d'un objectif cible. Ainsi, l'opérateur percevait un bonus lorsque la valeur de l'indicateur dépassait l'objectif cible et payait une pénalité lorsque la valeur de l'indicateur n'atteignait pas l'objectif de base. Lorsque la valeur de l'indicateur se situait entre l'objectif de base et l'objectif cible, l'opérateur se situait dans une zone neutre au regard des incitations financières puisqu'il ne percevait ni bonus, ni pénalité.

La CRE constate que pour la majorité des indicateurs, une dégradation de la performance de GRDF par rapport à sa performance moyenne conduit l'indicateur dans cette zone neutre, ce qui n'est donc pas réellement incitatif pour GRDF, qui n'obtient que très rarement des malus, malgré une performance historique qui a pu subir des aléas. La CRE considère que la profondeur d'historique sur ces indicateurs permet désormais de disposer d'un retour d'expérience suffisant pour fixer le nouvel objectif associé à chaque indicateur à un niveau cohérent avec la performance observée de GRDF.

Par conséquent, la CRE envisageait dans la consultation publique de définir un unique objectif de référence en dessous duquel l'opérateur paiera une pénalité et au-dessus duquel il percevra un bonus, à l'instar du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service fixé par les tarifs ATRD6 de GRDF et TURPE 6 d'Enedis. Ce système, tout en étant plus simple, permettrait à l'opérateur de rester mobilisé pour maintenir sa haute performance observée.



Par ailleurs, le cadre de régulation incitative associé au projet de comptage de GRDF et fixé dans la délibération du 17 juillet 2014 dispose d'un encadrement global des incitations. En effet, le montant total des pénalités versées par GRDF au titre de la régulation incitative du projet de comptage évolué (respect des délais de déploiement, coûts d'investissements et performance du système) ne peut excéder 300 points de base de la rémunération du projet Gazpar.

La CRE envisageait dans la consultation publique de maintenir ce mode d'encadrement des incitations associées à la performance du projet Gazpar, par ailleurs cohérent avec le cadre en vigueur pour le projet Linky d'Enedis, qui ne dispose pas non plus d'encadrement explicite des incitations liées à la performance de son système.

Enfin, concernant les montants d'incitations applicables aux indicateurs de performance Gazpar, la CRE remarque que :

- d'une part, malgré un niveau de performance maintenu, dans l'ensemble, au-dessus des objectifs fixés par la CRE, le niveau de bonus obtenus par GRDF reste relativement mesuré au regard des enjeux et des ressources mobilisées pour le projet ;
- d'autre part, les dégradations récentes de la performance sur 4 indicateurs n'ont eu que peu d'impact sur le montant des incitations.

S'il convenait, en début de projet, d'assurer une incitation mesurée de l'opérateur, l'état d'avancée du déploiement, et l'expérience acquise par GRDF doivent permettre une meilleure maîtrise des leviers de performance sur sa chaîne communicante. À ce titre, il est désormais pertinent de renforcer le caractère incitatif du dispositif. Ce renforcement passe d'une part, par la suppression du bandeau neutre, et doit s'accompagner, pour chaque indicateur, d'incitations financières plus importantes.

Ainsi, la CRE envisageait dans la consultation publique de doubler les montants des bonus et malus applicables à GRDF, tout en conservant la fréquence et le mode de calcul de ces incitations.

La majorité des contributeurs à la consultation publique est favorable aux orientations de la CRE concernant la structure et le niveau d'incitation financière de la qualité de service du projet Gazpar. Si un contributeur considère que le dispositif envisagé est, dans l'ensemble, trop exigeant, plusieurs réponses saluent le renforcement du caractère incitatif du dispositif induit par ces orientations.

La CRE considère que l'évolution de la structure et du niveau des incitations financières, bien que renforçant l'exigence du dispositif de régulation incitative de la qualité de service Gazpar, reste équilibrée et cohérente avec le retour d'expérience sur la performance de GRDF sur la période 2018-2021. À ce titre, la CRE introduit les modifications suivantes aux incitations financières :

- en matière de structure, suppression du bandeau neutre d'incitations et fixation d'un unique objectif de référence en lieu et place du couple objectif cible / objectif de base ;
- en matière de niveau, doublement des montants de bonus et malus applicables.

### 1.3. Évolution des objectifs de référence des indicateurs existants

Compte tenu de la performance de GRDF sur la période 2017-2020 au regard des objectifs associés, la CRE envisageait dans la consultation publique, pour chacun des 6 indicateurs incités financièrement et que la CRE décide de reconduire jusqu'au 31 décembre 2023, de fixer un objectif de référence, déterminé de la manière suivante :

- dans le cas où la performance moyenne de GRDF sur la période 2017-2020 est au-dessus ou proche de l'objectif cible actuel : alignement de l'objectif de référence avec l'objectif cible (voir 1.2) ;
- dans le cas où la performance moyenne de GRDF sur la période 2017-2020 est en dessous de l'objectif cible actuel : application d'un objectif de référence intermédiaire entre l'objectif cible et l'objectif de base (voir 1.2).

Les contributeurs à la consultation publique se montrent, dans leur majorité, favorables aux orientations de la CRE sur les objectifs de référence pour la période 2021-2023. Néanmoins, certaines réserves ont été exprimées :

- concernant les principes généraux, certains fournisseurs ont recommandé qu'en cas d'écart de la performance historique de GRDF à l'objectif cible, le nouvel objectif de référence soit situé entre la performance observée et l'objectif cible, afin de tout de même inciter GRDF à améliorer sa performance ;
- concernant le niveau proposé pour trois indicateurs :
  - taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants : plusieurs fournisseurs insistent sur l'importance de la fiabilité de la relève ponctuelle, qui peut être source de réclamations par les consommateurs finals et regrettent que l'objectif envisagé ne reflète pas cet enjeu et s'aligne sur la performance historique sans incitation à l'améliorer ;
  - taux de disponibilité du portail client et taux de mise à disposition des données au consommateur final : plusieurs contributeurs, dont les représentants des consommateurs, estiment que le niveau de performance atteint par GRDF sur ces indicateurs est satisfaisant et qu'il ne serait pas efficace de l'inciter à déployer des moyens supplémentaires pour améliorer sa performance.

Pour tenir compte du retour d'expérience et des priorités formulées par les utilisateurs du réseau, la CRE modifie les objectifs de référence des deux indicateurs en question de la manière suivante :

- taux d'index mesuré sur demande contractuelle : définition d'un objectif de référence plus élevé que proposé au stade de la consultation publique, dont le niveau correspond à la moyenne entre la performance moyenne observée et l'objectif cible précédemment en vigueur ;
- disponibilité du portail client : alignement de l'objectif de référence sur l'objectif équivalent « Taux de disponibilité du portail « clients » » dans le cadre de la régulation incitative de la performance du système de comptage Linky.

Ainsi, les objectifs initialement envisagés et finalement retenus par la CRE sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Indicateurs incités	Performance moyenne 2017-2020	Objectif cible en vigueur au 30/04/21	Objectif de référence CP	Objectif de référence retenu
Taux de publication des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs communicants	99,6 %	99,5 %	99,5 %	99,5 %
Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants	98,0 %	98 %	98 %	98 %
Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants	98,1 %	99,5 %	98,5 %	98,8 %
Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants	0,54 %	0,5 %	0,5 %	0,5 %
Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants	0,03 %	0,25 %	Suppression incitation	Suppression incitation
Taux de mise à disposition des données aux clients finals	96,7 %*	98 %	98 %	98 %
Taux de disponibilité du portail client	99,1 %**	99,7 %	99,7 %	99,0 %

\* Performance croissante sur la période et en moyenne de 98,8 % depuis le 1<sup>er</sup> août 2019.

\*\* Performance croissante sur la période et en moyenne de 99,4 % depuis le 1<sup>er</sup> février 2018.

Le détail des performances de chaque indicateur incité financièrement est présenté dans l'annexe 1. Les modalités des indicateurs incités financièrement pour la période 2021-2023 sont présentées dans l'annexe 2.

## **2. ADAPTATION DE L'INDICATEUR RELATIF AU TAUX DE RELEVÉS SUR INDEX RÉELS POUR LES CLIENTS NON ÉQUIPÉS DE COMPTEURS COMMUNICANTS**

À fin mars, GRDF a déployé près de 7,6 millions de compteurs Gazpar (dont 91 % au statut télérelevé), soit près de 65 % de l'ensemble de son parc. Dans ce contexte, le déploiement induit une désoptimisation des tournées de relève, dégradant ainsi la performance de GRDF sur l'indicateur ATRD6 « Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés) ».

Dans ce contexte de transition, la CRE indiquait dans la consultation publique estimer plus pertinent d'inciter GRDF à mobiliser ses ressources pour mener à bien la fin du déploiement, plutôt qu'à déployer des ressources supplémentaires pour pallier la désoptimisation de la relève physique. Elle proposait, par conséquent, à l'instar de ce qui a été effectué pour Enedis dans le cadre du TURPE 6, de basculer vers un suivi sans incitation de l'indicateur « Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés) », sans proposer de date pour cette bascule.

Les contributeurs à la consultation publique se sont prononcés, dans leur majorité, en faveur de la bascule vers un simple suivi de l'indicateur ATRD6 « Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés) ». Néanmoins, certains fournisseurs considèrent qu'il convient de maintenir cette incitation car GRDF est trop éloigné de la fin du déploiement de son projet de comptage et ont, notamment, fait état de dysfonctionnements liés à la migration du système d'information de GRDF qui nécessitent de poursuivre l'incitation sur la relève semestrielle.

La CRE considère que la désoptimisation de la relève physique est inéluctable, et qu'il conviendra, à terme, de ne plus inciter GRDF à maintenir son niveau de qualité de service historique. Néanmoins, les éléments avancés par certains contributeurs à la consultation publique, ainsi que la comparaison avec la date de suppression de l'incitation équivalente chez Enedis, justifient un maintien jusqu'au 31 décembre 2021 de l'incitation sur l'indicateur « Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés) », date à laquelle le taux de déploiement prévisionnel atteint plus de 80 %. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'indicateur basculera vers un simple suivi.

En parallèle la CRE a engagé des réflexions avec GRDF, sur l'organisation de la relève résiduelle en fin de déploiement ainsi que les modalités de facturation de cette dernière aux consommateurs qui ne seraient pas équipés de Gazpar à la fin du déploiement quand cela résulte d'une volonté manifeste du consommateur de ne pas être équipé du compteur Gazpar.

**DECISION DE LA CRE**

La délibération de la CRE du 17 juillet 2014 fixe la régulation incitative relative au projet de comptage évolué Gazpar de GRDF. Elle a été complétée par la délibération du 21 décembre 2017, qui a mis à jour les trajectoires et objectifs associés à ce cadre de régulation pour tenir compte du décalage par GRDF du déploiement industriel du projet, qui a été lancé en mai 2017. Le cadre de régulation en vigueur incite GRDF à :

- maîtriser les coûts d'investissement ;
- respecter le calendrier de déploiement ;
- garantir le niveau de performance attendu du système de comptage Gazpar au travers d'indicateurs de qualité de service spécifiques au projet Gazpar.

Les régulations incitatives des coûts d'investissement et de respect du calendrier de déploiement des compteurs portent sur la période entière du déploiement des compteurs Gazpar (soit du 1<sup>er</sup> mai 2017 au 30 avril 2023, voire du 1<sup>er</sup> mai 2023 au 30 avril 2025 en cas de retard dans le déploiement du projet Gazpar).

La régulation incitative du niveau de performance du système de comptage Gazpar porte sur la période allant du 1<sup>er</sup> mai 2017 au 30 avril 2021 et la délibération du 17 juillet 2014 établit que la CRE pourra décider au-delà de cette date « *d'évolutions du mécanisme, sur la base d'un retour d'expérience suffisant* ».

Pour la période allant du 1<sup>er</sup> mai 2021 au 31 décembre 2023 (date après laquelle s'appliqueront les indicateurs de qualité de service du tarif ATRD7), la CRE décide de :

- supprimer l'incitation financière associée à l'indicateur « taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants » ;
- renforcer l'incitation de la qualité de service du système de comptage évolué de GRDF, en adaptant la structure et doublant la force de l'incitation et en recalant le niveau des objectifs des 6 indicateurs donnant lieu à incitation, pour tenir compte de la performance de GRDF en début de déploiement ;

Les indicateurs qu'ils soient incités financièrement ou non, sont ainsi fixés selon la méthode, les objectifs et les modalités de calcul des incitations financières définies dans l'annexe 2 de la présente délibération.

Par ailleurs, la CRE décide d'adapter la régulation de la qualité de service au périmètre du tarif ATRD6 pour basculer vers un simple suivi, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'indicateur « Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou autorelevés) ». Le détail des modifications figure en annexe 3 de la présente délibération.

Le Conseil supérieur de l'énergie, consulté par la CRE sur le projet de décision, a rendu son avis le 22 juillet 2021.

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

La présente délibération sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Délibéré à Paris, le 28 juillet 2021.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

Le Président,

Jean-François CARENCO



## ANNEXE 1 : BILAN DE LA REGULATION INCITATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE DU PROJET GAZPAR ET PERFORMANCE DES INDICATEURS INCITES FINANCIEREMENT SUR LA PERIODE 2017-2020

Pour la période allant du 1<sup>er</sup> mai 2017 au 30 avril 2021, les indicateurs mis en place par la CRE pour assurer la bonne performance du système de comptage Gazpar sont au nombre de 15 (cf. liste en annexe 3) dont 7 incités financièrement. Les indicateurs incités portent exclusivement sur l'efficacité du système de comptage communicant.

Sur la période 2017-2020, GRDF a globalement battu les trajectoires de performance fixées par la CRE, offrant une qualité de service aux utilisateurs satisfaisante. Néanmoins, cette bonne performance globale cache des disparités dans la tendance observée sur les différents indicateurs. La CRE observe :

- le maintien constant de l'indicateur relatif au taux d'index rectifiés à un niveau supérieur à l'objectif cible fixé par la CRE ;
- l'amélioration des deux indicateurs relatifs à la mise à disposition de données aux utilisateurs sur le site dédié de GRDF, en ligne avec les objectifs fixés par la CRE ;
- une baisse tendancielle de la performance observée sur les quatre indicateurs restants, relatifs à la mesure des index qu'ils soient cycliques ou mesurés sur demande contractuelle et à leur publication<sup>1</sup>.

GRDF explique cette baisse de performance par la massification du parc. La CRE considère qu'il est de la responsabilité de GRDF de conserver un haut niveau de qualité de service, même avec un parc croissant. A ce stade néanmoins, les résultats obtenus par GRDF ne sont pas de nature à alerter sur la performance de l'opérateur, car ils portaient d'un très haut niveau et restent dans leur grande majorité au-dessus des objectifs fixés par la CRE. Les détails de la performance de GRDF sont présentés en annexes.

Par ailleurs, la CRE observe une amélioration continue du taux de réclamations mensuelles liées au déploiement des compteurs, atteignant, depuis 2020, un taux comparable à celui de Linky (environ 0,7 %).

Au regard de ces résultats, sur les 7 indicateurs incités relatifs à la performance du système de comptage évolué Gazpar, GRDF a obtenu :

- un bonus total de 234 k€ en 2017<sup>2</sup> ;
- un bonus total de 1 354 k€ en 2018<sup>3</sup> ;
- un bonus total de 841 k€ en 2019 ;
- un bonus total de 597 k€ en 2020.

Indicateurs (en années glissantes mai-avril)		2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020 (mai-décembre)
Taux de publication des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs communicants	Objectif cible	95% /semestre	95% /mois	99,5% /mois	99,5% /mois
	Objectif de base	91% /semestre	91% /mois	98,5% /mois	98,5% /mois
	Non-conformité à :				
	- l'objectif cible	0 semestre	0 mois	7 mois	1 mois
	- l'objectif de base	0 semestre	0 mois	0 mois	0 mois
	Moyenne annuelle	99,8 %	99,9 %	99,5 %	99,7 %
Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants	Objectif cible	96,5% /semestre	96,5% /mois	98% /mois	98% /mois
	Objectif de base	94% /semestre	94% /mois	96% /mois	96% /mois
	Non-conformité à :				
	- l'objectif cible	0 semestre	1 mois	3 mois	8 mois
	- l'objectif de base	0 semestre	0 mois	0 mois	0 mois
	Moyenne annuelle	99,4 %	98,5 %	98,5 %	97,2 %

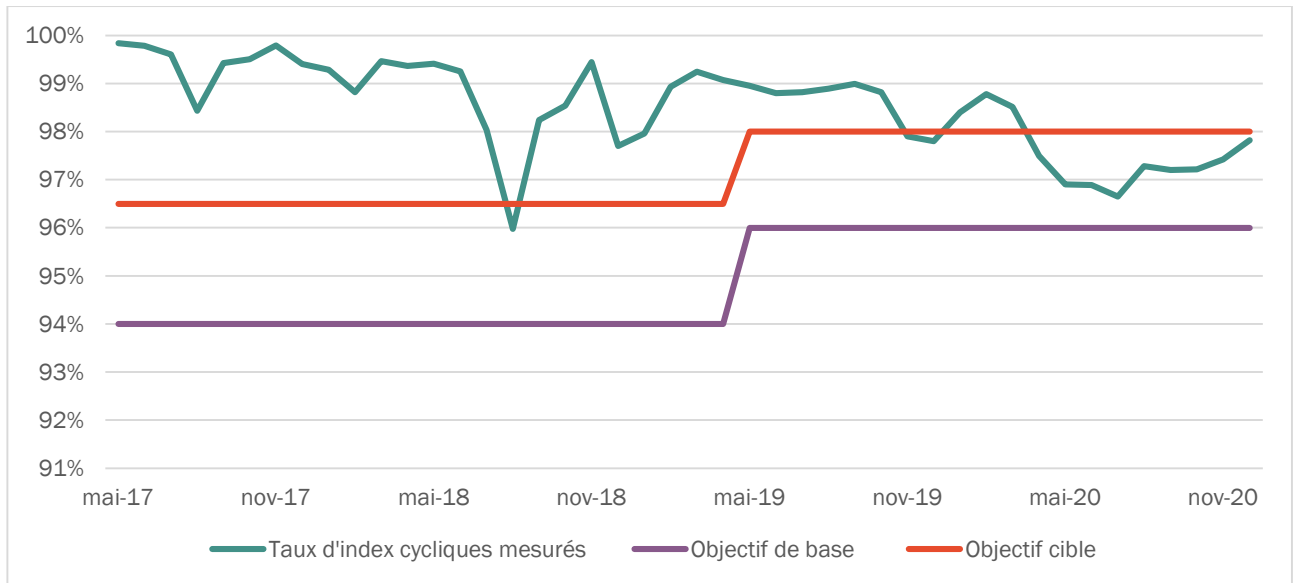
<sup>1</sup> La performance obtenue par GRDF sur ces deux indicateurs repose particulièrement sur sa capacité à remettre en service des compteurs ou concentrateurs défectueux.

<sup>2</sup> Au titre de la période allant du 1<sup>er</sup> mai au 31 octobre 2017.

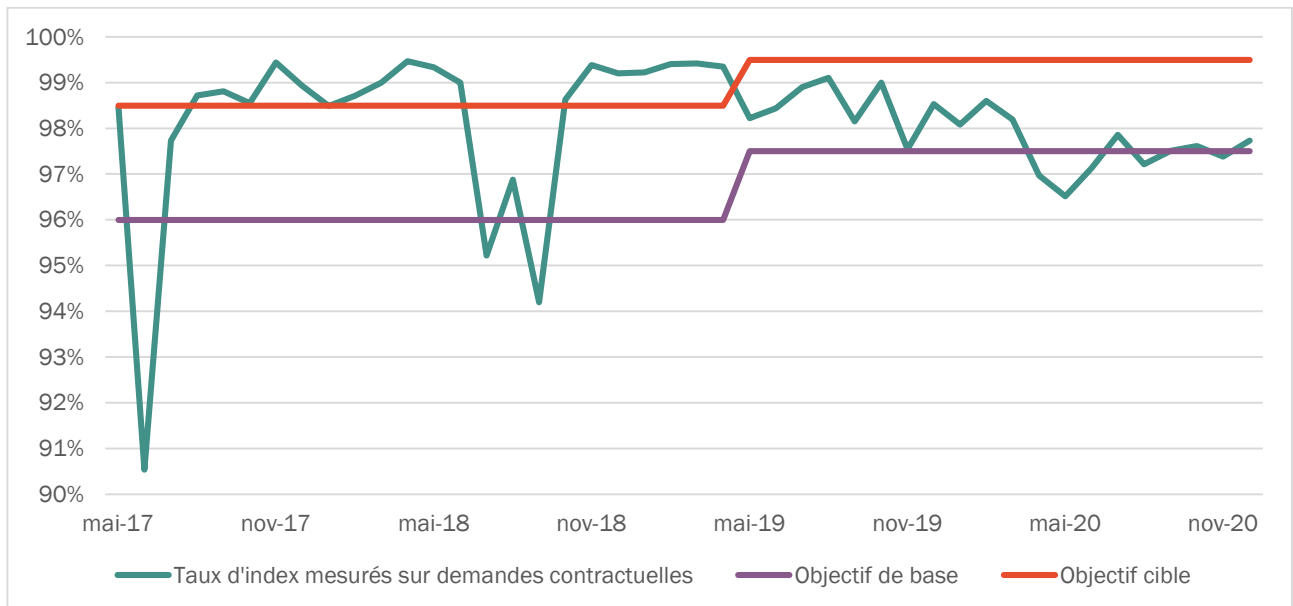
<sup>3</sup> Au titre de la période allant du 1<sup>er</sup> novembre 2017 au 31 décembre 2018.

Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants	Objectif cible	98,5% /semestre	98,5% /mois	99,5% /mois	99,5% /mois
	Objectif de base	96% /semestre	96% /mois	97,5% /mois	97,5% /mois
	Non-conformité à : - l'objectif cible - l'objectif de base	1 semestre 0 semestre	1 mois 2 mois	11 mois 1 mois	4 mois 4 mois
Moyenne annuelle	98,1 %	98,3 %	98,3 %	97,4 %	
Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants	Objectif cible	2,5% /semestre	2,5% /mois	0,5% /mois	0,5% /mois
	Objectif de base	4% /semestre	4% /mois	2% /mois	2% /mois
	Non-conformité à : - l'objectif cible - l'objectif de base	0 semestre 0 semestre	0 mois 0 mois	1 mois 0 mois	8 mois 0 mois
Moyenne annuelle	0,04 %	0,18 %	0,32 %	0,98 %	
Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants	Objectif cible	0,5% /semestre	0,5% /mois	0,25% /mois	0,25% /mois
	Objectif de base	1,9% /semestre	1,9% /mois	0,75% /mois	0,75% /mois
	Non-conformité à : - l'objectif cible - l'objectif de base	0 semestre 0 semestre	0 mois 0 mois	0 mois 0 mois	0 mois 0 mois
Moyenne annuelle	0,00 %	0,00 %	0,05 %	0,03 %	
Taux de mise à disposition des données aux consommateurs finals	Objectif cible	96% /semestre	96% /mois	98% /mois	98% /mois
	Objectif de base	93% /semestre	93% /mois	95% /mois	95% /mois
	Non-conformité à : - l'objectif cible - l'objectif de base	1 semestre 0 semestre	4 mois 2 mois	4 mois 2 mois	1 mois 0 mois
Moyenne annuelle	95,2 %	96,2 %	96,8 %	99,2 %	
Taux de disponibilité du portail consommateur	Objectif cible	99,5% /semestre	99,5% /mois	99,7% /mois	99,7% /mois
	Objectif de base	97% /semestre	97% /mois	98% /mois	98% /mois
	Non-conformité à : - l'objectif cible - l'objectif de base	2 semestres 0 semestre	7 mois 0 mois	10 mois 1 mois	6 mois 0 mois
Moyenne annuelle	98,4 %	99,4 %	99,3 %	99,5 %	

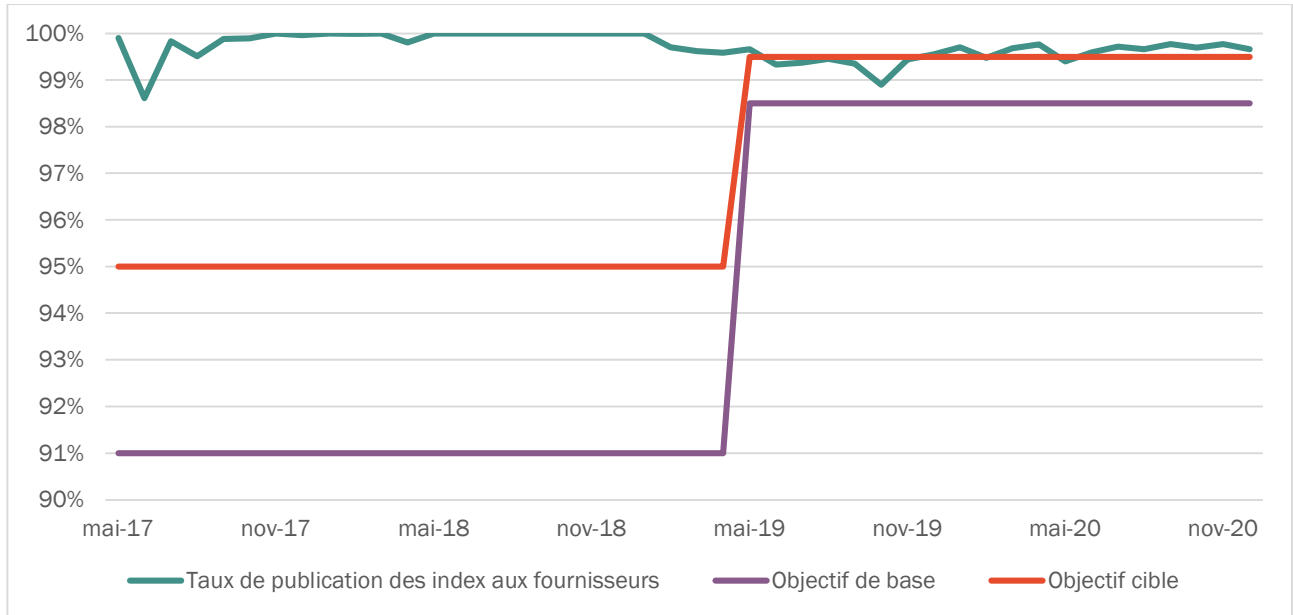
Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants



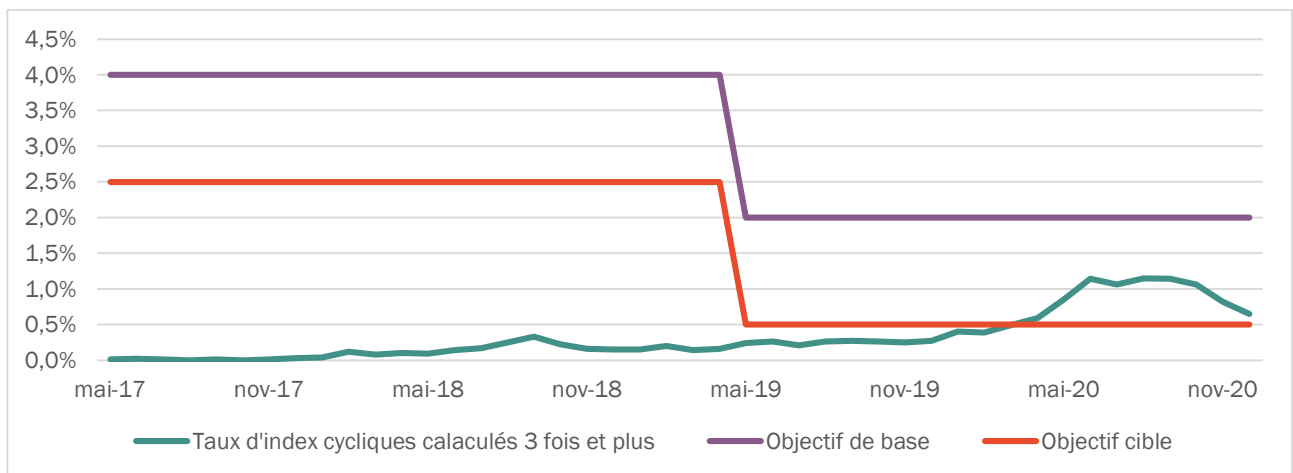
Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants



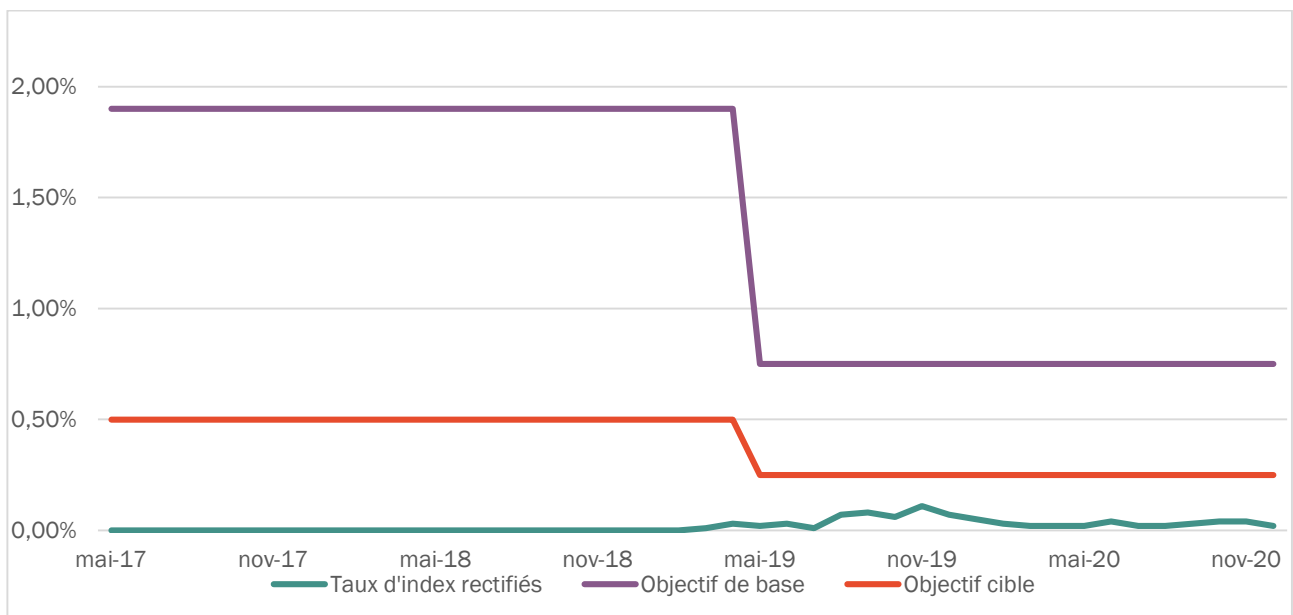
Taux de publication des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs communicants



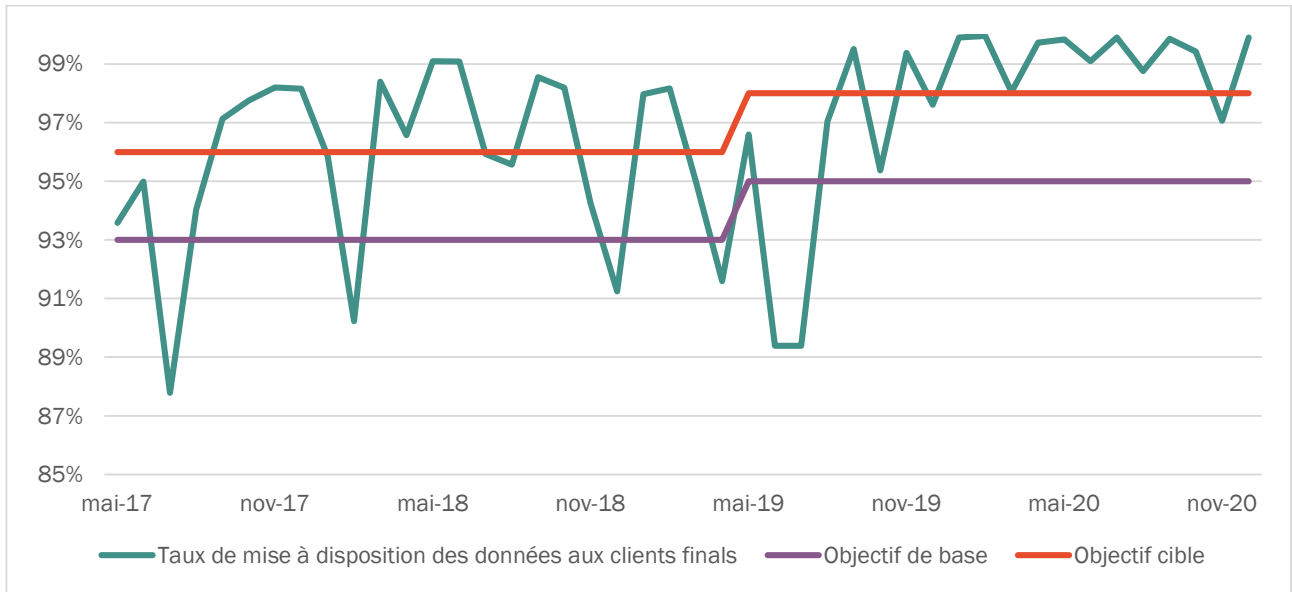
Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants



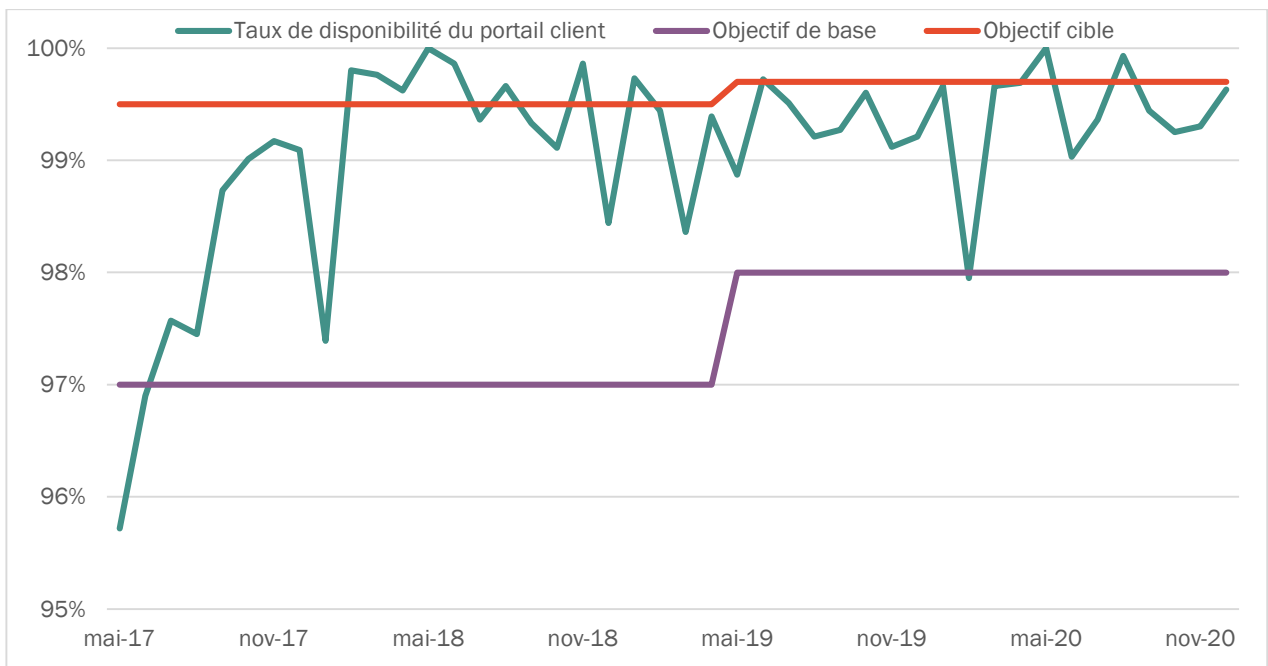
Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants



Taux de mise à disposition des données aux clients finals



Taux de disponibilité du portail client



## ANNEXE 2 : REGULATION INCITATIVE DU PROJET DE COMPTAGE EVOLUE GAZPAR POUR LA PERIODE 2021-2023

### 1. Indicateurs donnant lieu à une incitation financière

#### 1.1. Taux de publication des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs communicants

Calcul	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de PCE T1/T2 au statut télérelevé<sup>4</sup> dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA durant le mois M) / (Nombre de PCE T1/T2 au statut télérelevé dont la relève a été reçue par OMEGA durant le mois M)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE T1 /T2 au statut télérelevé existants</li> <li>- tous relevés cycliques et de mise hors service (MHS) (relevés de souscription non prises en compte)</li> <li>- tous index mesurés (y compris auto-relevés) et calculés</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> <li>- calcul en J + 2</li> </ul>
Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : mensuelle</li> </ul>
Date de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi à compter du lancement du pilote fournisseurs</li> <li>- mise en œuvre des incitations au début du déploiement industriel (1<sup>er</sup> mai 2017)</li> </ul>
Objectifs et incitations du 1 <sup>er</sup> mai 2021 au 31 décembre 2023	
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : 99,5 %</li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- pénalités : 20 000 €, par mois et par point strictement en dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 20 000 €, par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif de référence</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>

<sup>4</sup> Les compteurs au « statut télérelevé » sont des compteurs équipés (compteurs intégrés ou compteurs classiques équipés d'un module) et déclarés communicants dans OMEGA/TICC.

### 1.2. Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants

Calcul	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <i><u>(Nombre d'index cycliques mesurés sur les PCE T1/T2 au statut télérelevé reçus<sup>5</sup> par OMEGA durant le mois M) / (Nombre d'index cycliques de PCE T1/T2 au statut télérelevé et rattachés à un Contrat d'Acheminement Distribution (CAD), durant le mois M)</u></i>  (soit une valeur suivie)
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE T1 /T2 au statut télérelevé existants</li> <li>- tous relevés cycliques</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> </ul>
Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : mensuelle</li> </ul>
Date de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi à compter du lancement du pilote fournisseurs</li> <li>- mise en œuvre des incitations au début du déploiement industriel (1<sup>er</sup> mai 2017)</li> </ul>
Objectifs et incitations du 1 <sup>er</sup> mai 2021 au 31 décembre 2023	
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : 98 %</li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- pénalités : 20 000 €, par mois et par point strictement en dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 20 000 €, par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif de référence</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>

### 1.3. Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants

Calcul	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio :  <i><u>(Nombre d'index contractuels mesurés sur les PCE T1/T2 au statut télérelevé reçus par OMEGA durant le mois M) / (Nombre d'index contractuels de PCE T1/T2 au statut télérelevé et rattachés à un CAD, durant le mois M)</u></i>  (soit une valeur suivie)
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE T1 /T2 au statut télérelevé existants</li> <li>- tous index requis suite à une demande contractuelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>o demande de mise en service</li> <li>o demande de mise hors service</li> <li>o demande de changement de fournisseur</li> <li>o demande de changement de tarif</li> </ul> </li> <li>- tous index mesurés, y compris auto-relevés</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> </ul>
Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : mensuelle</li> </ul>
Date de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi à compter du lancement du pilote fournisseurs</li> <li>- mise en œuvre des incitations au début du déploiement industriel (1<sup>er</sup> mai 2017)</li> </ul>
Objectifs et incitations du 1 <sup>er</sup> mai 2021 au 31 décembre 2023	
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objectif de référence : 98,8 %</li> </ul>
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- pénalités : 20 000 €, par mois et par point strictement en dessous de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 20 000 €, par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif de référence</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>

<sup>5</sup> Reçus depuis l'application TICC (traitement des index et calcul des consommations), qui reçoit les données du SI d'acquisition et les transmet à OMEGA.

### 1.4. Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants

Calcul	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de PCE T1/T2 au statut télérelevé dont un index cyclique calculé pour la 3<sup>ème</sup> fois consécutive ou plus a été reçu par OMEGA durant le mois M) / (Nombre d'index cycliques de PCE T1/T2 au statut télérelevé et rattachés à un CAD, durant le mois M)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tous PCE T1 /T2 au statut télérelevé existants</li> <li>- tous relevés cycliques</li> <li>- tous fournisseurs confondus</li> </ul>
Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : mensuelle</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : mensuelle</li> </ul>
Date de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi à compter du début du déploiement industriel (1<sup>er</sup> mai 2017)</li> <li>- mise en œuvre des incitations 6 mois après le début du déploiement industriel (1<sup>er</sup> novembre 2017)</li> </ul>
Objectifs et incitations du 1 <sup>er</sup> mai 2021 au 31 décembre 2023	
Objectif	- objectif de référence : 0,5 %
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- pénalités : 20 000 €, par mois et par point au-dessus de l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 40 000 €, par mois si le taux est inférieur ou égal à l'objectif de référence</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>

### 1.5. Taux de mise à disposition des données aux consommateurs finals

Calcul	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du mois M, sur des semaines complètes : <i>(Nombre de demandes fructueuses (=consommateurs ayant accédé à l'ensemble de leurs données de consommation) de visualisation de données de consommation durant la semaine) / (Nombre de demandes de visualisation de données de consommation faites durant la semaine)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- consommateurs ayant créé un compte sur le site de mise à disposition des données de consommation (GRDF.fr)</li> <li>- tous PCE T1 /T2 au statut télérelevé rattachés à un compte consommateur</li> <li>- TICC pour les données journalières et horaires</li> <li>- OMEGA pour le service d'authentification et les données cycliques et événementielles</li> <li>- GRDF.fr pour la gestion du compte consommateur</li> </ul>
Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et mensuelle</li> </ul>
Date de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi à compter du lancement du pilote fournisseurs</li> <li>- mise en œuvre des incitations au début du déploiement industriel (1<sup>er</sup> mai 2017)</li> </ul>
Objectifs et incitations du 1 <sup>er</sup> mai 2021 au 31 décembre 2023	
Objectif	- objectif de référence : 98 %
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- pénalités : 20 000 €, par semaine si le taux est strictement inférieur à l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 40 000 €, par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif de référence</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>



### 1.6. Taux de disponibilité du portail consommateur

Calcul	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du mois M, sur des semaines complètes :  <i>(Nombre d'heures de disponibilité du portail consommateur durant la semaine) / (Nombre total d'heures prévues d'accessibilité du portail durant la semaine)</i>  (soit une valeur suivie)
Périmètre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ensemble des fonctionnalités accessibles depuis le portail consommateur</li> <li>- l'ensemble des fonctionnalités en accès « libre »</li> <li>- causes d'indisponibilité du site : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du site, programmé ou non</li> </ul>
Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fréquence de calcul : hebdomadaire</li> <li>- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle</li> <li>- fréquence de publication : mensuelle</li> <li>- fréquence de calcul des indemnités : hebdomadaire et mensuelle</li> </ul>
Date de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi à compter du lancement du pilote fournisseurs</li> <li>- mise en œuvre des incitations au début du déploiement industriel (1<sup>er</sup> mai 2017)</li> </ul>
Objectifs et incitations du 1 <sup>er</sup> mai 2021 au 31 décembre 2023	
Objectif	- objectif de référence : 99 %
Incitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales</li> <li>- pénalités : 20 000 €, par semaine si le taux est strictement inférieur à l'objectif de référence</li> <li>- bonus : 40 000 €, par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif de référence</li> <li>- versement : au CRCP</li> </ul>

### 2. Indicateur de suivi de la qualité de service supplémentaire

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 publication des données journalières de consommation	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, du ratio :  <i>(Nombre de données de consommation TJDC publiées chaque jour de la semaine S) / (Nombre de PCE abonnés à la transmission journalière des données de consommation pour chaque jour de la semaine S)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tout utilisateur ayant souscrit à la prestation de transmission journalière des données de consommation (TJDC)</li> </ul>	Mois	1 <sup>er</sup> juillet 2021

**ANNEXE 3 : DETAIL DES MODIFICATIONS APPORTEES A LA DELIBERATION N° 2020-010**

La délibération n° 2020-010 du 23 janvier 2020 portant décision sur le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF, est ainsi modifiée :

- Au point 1.5 de l'annexe 2 intitulé « Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés) », le tableau est supprimé et remplacé par le tableau suivant :

Calcul	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés sur le mois M de PCE<sup>6</sup> 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M transmis sur le mois M)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE 6M - index gaz uniquement
Suivi	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif	- l'incitation financière porte sur la valeur du taux calculé sur une base annuelle - objectif de référence : 97,2 % par année calendaire
Incitations	- calcul : à partir des résultats de l'indicateur arrondis à 2 décimales - pénalités : 50 000 € par dixième de point si le taux annuel est strictement inférieur à l'objectif de référence - bonus : 50 000 € par dixième de point si le taux annuel est supérieur ou égal à l'objectif de référence - valeur plancher des incitations : - 2 600 000 € - versement : à travers le CRCP
Date de mise en œuvre	- suivi depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2009 - période de validité des incitations : 1 <sup>er</sup> juillet 2012 au 31 décembre 2021

<sup>6</sup> PCE : point de comptage et d'estimation.

