

DELIBERATION N° 2023-123

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 10 mai 2023 portant décision sur l'évolution de la grille tarifaire du tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF au 1^{er} juillet 2023

Participaient à la séance : Emmanuelle Wargon, présidente, Anthony CELLIER, Ivan FAUCHEUX et Valérie PLAGNOL, commissaires.

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

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

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

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

- faire évoluer la grille tarifaire de GRDF de + 4,3 % en moyenne au 1^{er} juillet 2023, en application des modalités de mise à jour annuelle prévues par la délibération du 23 janvier 2020 susvisée ;
- ajuster le montant du terme R_f au 1^{er} juillet 2023 pour les options tarifaires T1, T2, T3, T4 et TP et pour les points de livraison sans compteurs individuels.

¹ Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution.

² Délibération de la Commission de régulation de l'énergie 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.

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

SOMMAIRE

1. CADRE EN VIGUEUR POUR L'EVOLUTION DU TARIF PEREQUE D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL DE GRDF	3
2. EVOLUTION DE LA GRILLE TARIFAIRE DE GRDF AU 1^{ER} JUILLET 2023	3
2.1 SOLDE DU CRCP DE GRDF AU 1 ^{ER} JANVIER 2023	3
2.1.1 Solde prévisionnel du CRCP au 31 décembre 2022	3
2.1.2 Ecart entre montants réalisés et montants prévisionnels pour l'année 2022	4
2.1.3 Solde du CRCP au 1 ^{er} janvier 2023	5
2.2 PARAMETRES D'EVOLUTION DE LA GRILLE TARIFAIRE ATRD6 DE GRDF AU 1 ^{ER} JUILLET 2023	5
2.2.1 Evolution de l'indice des prix à la consommation IPC ₂₀₂₃	5
2.2.2 Facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire X	5
2.2.3 Coefficient k ₂₀₂₃ en vue de l'apurement du solde du CRCP	5
2.2.4 Coefficient Z ₂₀₂₃ correspondant à l'évolution moyenne du tarif au 1 ^{er} juillet 2023	6
2.2.5 Coefficient d'évolution Y ₂₀₂₃ à appliquer à la grille de référence au 1 ^{er} juillet 2023	6
2.2.6 Evolution du terme « R _f »	6
DECISION DE LA CRE	7

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

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

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

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

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

Avec :

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

$$Z_N = IPC_N + X + k_N$$

Avec :

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

2. EVOLUTION DE LA GRILLE TARIFAIRE DE GRDF AU 1^{ER} JUILLET 2023

2.1 Solde du CRCP de GRDF au 1^{er} janvier 2023

Le solde du CRCP au 31 décembre 2022 est calculé comme la somme :

- du solde prévisionnel du CRCP au 31 décembre 2022, rappelé au point 2.1.1 ;
- et de la différence, au titre de l'année 2022, entre :
 - la différence entre le revenu autorisé définitif et le revenu autorisé prévisionnel révisé de l'inflation (voir point 2.1.2) ;
 - la différence entre les recettes perçues par GRDF et les recettes prévisionnelles réévaluées sur la base des évolutions réelles déjà appliquées à la grille tarifaire (voir point 2.1.2).

Le solde du CRCP au 1^{er} janvier 2023 est obtenu en actualisant le solde définitif du CRCP au 31 décembre 2022 au taux sans risque en vigueur de 1,7 %, afin de garantir la neutralité financière du dispositif.

2.1.1 Solde prévisionnel du CRCP au 31 décembre 2022

Le solde du CRCP au 1^{er} janvier 2022 s'élève à 83,7 M€, correspondant au solde du CRCP au 31 décembre 2021 actualisé au taux sans risque en vigueur de 1,7 %.

Le solde prévisionnel du CRCP de GRDF au 31 décembre 2022 est égal à la somme du solde du CRCP au 1^{er} janvier 2022 et de la différence au titre de l'année 2022 entre (i) le revenu autorisé prévisionnel révisé de l'inflation et (ii) les recettes prévisionnelles calculées à partir des hypothèses de quantités distribuées et de nombre de consommateurs desservis retenues dans la délibération ATRD6, réévaluées sur la base des évolutions réelles déjà appliquées à la grille tarifaire. Il s'élève à 98,3 M€₂₀₂₂ et se décompose de la manière suivante :

Composantes du CRCP total à apurer au 1 ^{er} juillet 2023	Montant (M€)
Solde du CRCP au 1 ^{er} janvier 2022 [A]	83,7 M€ ₂₀₂₂
Revenu autorisé prévisionnel révisé de l'inflation au titre de l'année 2022 [B]	3 241,3 M€ ₂₀₂₂
Recettes prévisionnelles révisées des évolutions tarifaires réellement appliquées au titre de l'année 2022 [C]	3 226,6 M€ ₂₀₂₂
Solde prévisionnel du CRCP au 31 décembre 2022 [A] + [B] - [C]	98,3 M€₂₀₂₂

2.1.2 Ecarts entre montants réalisés et montants prévisionnels pour l'année 2022

a) Revenu autorisé définitif au titre de l'année 2022

Le revenu autorisé définitif au titre de l'année 2022 s'élève à 3 272,4 M€, dont un malus de 5,5 M€ d'incitations financières dans le cadre de la régulation incitative de la qualité de service, des coûts unitaires d'investissement et du projet Gazpar.

Ce revenu définitif est supérieur de **31,1 M€** au revenu autorisé prévisionnel pris en compte dans la délibération tarifaire du 23 janvier 2020 révisé de l'inflation réalisée⁴.

Charges et recettes permettant de déterminer le revenu autorisé définitif

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

- les charges de capital normatives non incitées supérieures (+ 45,9 M€) ;
- les charges relatives aux pertes et différences diverses supérieures (+ 12,6 M€) ;
- les charges relatives au projet « Changement de gaz » inférieures (- 40,4 M€) ;
- les recettes extratarifaires non incitées inférieures (+ 7,6 M€) ;
- le montant associé à la régulation incitative (- 5,5 M€) ;

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

Régulation incitative

Les différentes incitations financières issues du cadre de régulation incitative génèrent en 2022 un malus global de 5,5 M€ pour GRDF, qui se décompose comme :

- un malus de 8,4 M€ au titre de la régulation des coûts unitaires d'investissement dans les réseaux ;
- un bonus de 3,8 M€ au titre de la régulation incitative spécifique au projet de comptage Gazpar :
 - o GRDF a bénéficié d'un bonus de 2,5 M€ pour sa performance sur les coûts unitaires d'investissement du projet de comptage ;
 - o de plus, en 2022, GRDF a maintenu un bon niveau de performance du système Gazpar, en particulier sur les indicateurs relatifs à la télérelève des index de consommation. Cette bonne performance a généré un bonus de 1,3 M€ (+ 0,5 M€ par rapport à 2021) qui aurait pu être plus élevé en l'absence d'une baisse en fin d'année du taux de mise à disposition des données aux consommateurs finals ;
- un malus de 0,9 M€ au titre de la régulation incitative de la qualité de service de GRDF :
 - o en 2022, la performance de GRDF sur la qualité de service est globalement mitigée et stable par rapport à l'année précédente. La CRE note une amélioration du taux de raccordement dans le délai convenu (89,80 %) et une augmentation du nombre de réclamations non traitées dans les délais. Le taux de mises en service réalisées dans les délais demandés a connu un déclin en fin d'année du fait de mouvements sociaux ;

⁴ Le revenu autorisé prévisionnel révisé de l'inflation est supérieur de 37,2 M€ par rapport au montant affiché dans la délibération ATRD6, en raison d'une inflation plus haute que prévue en 2022.

- o le détail de la performance de GRDF sur ses indicateurs de qualité de service et le bilan des incitations associées sont présentés en annexe 2.

b) Recettes perçues par GRDF au titre des termes tarifaires au titre de l'année 2022

Les recettes tarifaires perçues par GRDF au titre de l'année 2022 sont égales à 2 969,2 M€ et sont inférieures de **257,5 M€** par rapport aux recettes prévisionnelles. Elles se décomposent comme suit :

- le montant de référence des recettes liées aux abonnements (qui ne sont pas couvertes au CRCP) prises en compte dans le calcul des recettes perçues pour l'année 2022 est 1232,3 M€ ;
- les recettes perçues en 2022 par GRDF au titre des termes tarifaires hors abonnement (termes proportionnels aux quantités de gaz acheminées, souscriptions de capacité journalière et terme proportionnel à la distance au réseau de transport) s'élèvent à 1 736,8 M€, contre un montant prévisionnel de 1 994,3 M€, soit un montant réel inférieur de **257,5 M€** par rapport au chiffre prévisionnel. Cet écart s'explique notamment par des volumes acheminés inférieurs aux prévisions (258,2 TWh réalisés contre 279,8 TWh prévus), ce qui s'explique majoritairement par des températures réelles plus chaudes que celles de la référence climatique et la sobriété observée pendant l'année 2022. Ces recettes sont couvertes à 100 % au CRCP.

2.1.3 Solde du CRCP au 1^{er} janvier 2023

Le solde du CRCP de GRDF au 1^{er} janvier 2023 s'élève donc à 393,6 M€₂₀₂₃ et se décompose de la manière suivante :

Composantes du CRCP total à apurer au 1 ^{er} juillet 2023	Montant (M€)
Solde prévisionnel du CRCP au 31 décembre 2022 [A]	98,3 M€ ₂₀₂₂
Revenu autorisé définitif au titre de l'année 2022 [B]	3 272,4 M€ ₂₀₂₂
Revenu autorisé prévisionnel révisé de l'inflation au titre de l'année 2022 [B']	3 241,3 M€ ₂₀₂₂
Recettes perçues par GRDF au titre de l'année 2022 [C]	2 969,2 M€ ₂₀₂₂
Recettes prévisionnelles révisées des évolutions tarifaires réellement appliquées au titre de l'année 2022 [C']	3 226,6 M€ ₂₀₂₂
Solde du CRCP au 31 décembre 2022 [A] + [B] - [B'] - ([C] - [C'])	387,0 M€₂₀₂₂
Actualisation au taux de 1,7 %	6,6 M€
Solde du CRCP au 1^{er} janvier 2023	393,6 M€₂₀₂₃

Le solde du CRCP au 1^{er} janvier 2023 s'explique principalement par la différence entre les recettes prévisionnelles et les recettes réellement perçues par GRDF (+ 257,5 M€) et s'ajoute au solde prévisionnel du CRCP au 31 décembre 2022 (98,3 M€).

2.2 Paramètres d'évolution de la grille tarifaire ATRD6 de GRDF au 1^{er} juillet 2023

2.2.1 Evolution de l'indice des prix à la consommation IPC₂₀₂₃

L'indice IPC, qui correspond au taux d'inflation prévisionnel pour l'année 2023 pris en compte dans le projet de loi de finances de l'année 2023 est égal à 4,2 %. Pour rappel, la prévision de l'indice IPC dans la délibération tarifaire du 23 janvier 2020 était de 1,80 % pour l'année 2023.

2.2.2 Facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire X

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

2.2.3 Coefficient k₂₀₂₃ en vue de l'apurement du solde du CRCP

La délibération ATRD6 du 23 janvier 2020 prévoit que l'évolution de la grille tarifaire au 1^{er} juillet 2023 prend en compte un coefficient k, qui vise à apurer, d'ici le 30 juin 2024, le solde du CRCP du 1^{er} janvier 2023. Le coefficient k est plafonné à +/- 2 %.

La détermination du coefficient k nécessite d'évaluer les apurements prévisionnels du 1^{er} janvier 2023 au 30 juin 2024. Ces apurements prévisionnels sont évalués comme l'écart entre :

- les recettes prévisionnelles résultant de l'application des grilles tarifaires effectivement mises en œuvre sur cette période ;

- les recettes prévisionnelles résultant de l'application de grilles tarifaires obtenues en recalculant les évolutions annuelles à compter de 2021 avec des coefficients d'apurement k nuls.

Le coefficient nécessaire pour apurer le solde du CRCP au 1^{er} janvier 2023 s'élève à + 10,07 %. Ce chiffre atteint le plafonnement de l'apurement, le coefficient k_{2023} est donc fixé à + 2,00 %.

2.2.4 Coefficient Z_{2023} correspondant à l'évolution moyenne du tarif au 1^{er} juillet 2023

La variation du niveau des grilles tarifaires au 1^{er} juillet 2023 est égale à :

$$Z_{2023} = IPC_{2023} + X + k_{2023} = 4,20 \% - 1,90 \% + 2,00 \% = + 4,30 \%$$

2.2.5 Coefficient d'évolution Y_{2023} à appliquer à la grille de référence au 1^{er} juillet 2023

Les grilles tarifaires applicables au 1^{er} juillet 2023 (hors R_f et hors terme d'injection) sont obtenues en multipliant les grilles de référence au 1^{er} juillet 2023 prévues dans la délibération ATRD6 par le coefficient Y_{2023} égal à :

$$Y_{2023} = Y_{2022} * (1 + Z_{2023}) = 0,9985 * (1 + 4,30 \%) = 1,0415$$

2.2.6 Evolution du terme « R_f »

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

La délibération susmentionnée prévoit, pour les options tarifaires T1 et T2 et pour les points de livraison sans compteurs individuels, une révision du terme R_f le 1^{er} juillet de chaque année, à l'occasion de l'évolution annuelle des tarifs ATRD. La CRE a considéré qu'il était pertinent, à titre transitoire et jusqu'au 30 juin 2022, de différencier la contrepartie financière prise en compte, selon qu'elle est versée au titre de la gestion des clients au TRV ou des clients en offre de marché. Les coûts de gestion des clients au TRV et des clients en offre de marché sont donc égaux depuis le 1^{er} juillet 2022.

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

Le montant du terme R_f est :

- pour les options tarifaires T3, T4 et TP, le terme est de 98,40 € par an à partir du 1^{er} juillet 2023 contre 93,48 € jusqu'au 30 juin ;
- pour les options tarifaires T1 et T2 et pour les points de livraison sans compteurs individuels, le montant du terme R_f , pour la période 1^{er} juillet 2023 au 30 juin 2024 s'établit à 8,76 €, arrondi à 12 c€ près à 8,76 € contre 8,28 € jusqu'au 30 juin 2023.

DECISION DE LA CRE

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

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

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

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

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

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

- d'une évolution à la hausse du niveau moyen du tarif de Z₂₀₂₃ = + 4,30 % en application de la formule définie dans la délibération tarifaire du 23 janvier 2020 :

$$Z_{2023} = IPC_{2023} + X + k_{2023} = 4,20 \% - 1,90 \% + 2,00 \% = + 4,30 \%$$

- d'un terme R_f de 98,40 € par an pour les options tarifaires T3, T4, et TP et de 8,76 € par an pour les options tarifaires T1, T2 ;
- d'un niveau stable du terme tarifaire d'injection de biométhane.

Il entre en vigueur le 1^{er} juillet 2023.

Options tarifaires principales :

Option tarifaire	Abonnement annuel hors R _f (en €/an)	Abonnement annuel (en €/an)	Prix proportionnel (en €/MWh)	Terme de souscription annuelle de capacité journalière (en €/MWh/j)	
				Part de la souscription de capacité inférieure à 500 MWh/j	Part de la souscription de capacité supérieure à 500 MWh/j
T1	33,48	42,24	33,23		
T2	130,68	139,44	8,93		
T3	884,52	982,92	6,42		
T4	15 971,16	16 069,56	0,87	213,00	106,44

⁵ Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution.

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

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



Option « tarif de proximité » (TP) :

Option tarifaire	Abonnement hors Rf (€/an)	Abonnement (€/an)	Terme de souscription capa. J (€/MWh/j)	Terme annuel à la distance (en €/mètre/an)
TP	38 164,56	38 262,96	106,20	69,72

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

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

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

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

Consommateurs sans compteur individuel ou compteur collectif :

Pour les consommateurs finals ne disposant pas de compteur individuel ou collectif associé à un contrat de fourniture collectif, le tarif applicable est un forfait annuel de 64,20 €, incluant 8,76 € au titre des contreparties financières versées aux fournisseurs pour la gestion de clientèle, soit 55,44 € hors terme R_r.

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

Producteurs de biométhane

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

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

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

Délibéré à Paris, le 10 mai 2023.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

La présidente,

Emmanuelle Wargon



ANNEXE 1 : CALCUL DU REVENU AUTORISE DEFINITIF AU TITRE DE L'ANNEE 2022

Le tableau ci-après présente le revenu autorisé définitif pour les postes de charges, de recettes et les incitations financières au titre de l'année 2022. Il indique également, pour information, le montant prévisionnel pris en compte dans la délibération tarifaire du 23 janvier 2020 révisé de l'inflation et l'écart entre le revenu autorisé définitif et ce montant prévisionnel.

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

Montants au titre de l'année 2022 (en M€)	Montants pris en compte pour le revenu autorisé définitif [A]	Montants prévisionnels définis dans la délibération ATRD6 révisé de l'inflation [B]	Ecart [A]-[B]
Charges			
Charges nettes d'exploitation incitées prévisionnelles	+ 1 713,7	+ 1 713,7	-
Charges de capital normatives incitées "hors réseaux" prévisionnelles	+ 127,8	+ 124,1	+ 3,7
Charges de capital normatives non incitées	+ 1 597,8	+ 1 551,9	+ 45,9
Charges relatives aux pertes et différences diverses (PDD)	+ 40,5	+ 27,9	+ 12,6
Charges relatives aux impayés	+ 44,4	+ 33,6	+ 10,8
Charges relatives à la contrepartie versée aux fournisseurs pour la gestion des clients en contrat unique	- 1,8	-	- 1,8
Charges relatives au projet « Changement de gaz » non intégrées dans les trajectoires prévisionnelles ATRD6	- 40,4	-	- 40,4
Charges relatives au terme tarifaire d'injection de biométhane	+ 0,2	-	+ 0,2
Charges relatives aux coûts échoués et aux moins-values de cession	-	-	-
Ecart annuel entre recettes prévisionnelles et revenu autorisé prévisionnel (lissage temporel)	- 70,1	- 70,1	-
Apurement du solde du CRCP du tarif ATRD5	+ 3,4	+ 3,4	-
Recettes			
Recettes extratarifaires non incitées	- 135,6	- 143,2	+ 7,6
Ecart de recettes liés à des évolutions non prévues de tarifs des prestations annexes	-	-	-
Recettes au titre du terme tarifaire d'injection de biométhane	- 0,6	-	- 0,6
Recettes au titre des plus-values réalisées dans le cadre de cession d'actifs immobiliers ou de terrains	-	-	-
Recettes au titre des pénalités perçues pour dépassement de capacités souscrites par les consommateurs bénéficiant des options tarifaires T4 et TP	- 1,5	-	- 1,5
Incitations financières			
Régulation incitative des coûts unitaires des investissements dans les réseaux (CU)	- 8,4	-	- 8,4
Régulation incitative spécifique au projet de comptage évolué Gazpar	+ 3,8	-	+ 3,8
Régulation incitative de la qualité de service (QS)	- 0,9	-	- 0,9



Total du revenu autorisé définitif	+ 3 272,4	+ 3 241,3	+ 31,1
---	------------------	------------------	---------------

Postes de charges pris en compte pour le calcul définitif du revenu autorisé définitif au titre de l'année 2022

a) Charges nettes d'exploitation incitées prévisionnelles

Le montant pris en compte dans le calcul du revenu autorisé définitif pour l'année 2022 est égal à 1 713,7 M€, soit la valeur de référence définie dans la délibération tarifaire du 23 janvier 2020, 1 676,5 M€, ajustée de la différence entre l'inflation prévisionnelle et l'inflation réalisée entre 2019 et l'année N (respectivement 4,88 % et 7,20 %).

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

Le montant pris en compte dans le calcul du revenu autorisé définitif pour l'année 2022 est égal à 127,8 M€, soit la valeur prévisionnelle de 124,1 M€ retraitée de l'inflation réalisée entre juillet 2019 et juillet 2022 (0,51 % en 2020, 1,06 % en 2021, et 6,22 % en 2022 contre respectivement 1,50 %, 1,60 % et 1,70 % en prévisionnel).

c) Charges de capital normatives non incitées

Les charges de capital normatives non incitées s'élèvent en 2022 à 1 597,8 M€ et sont supérieures aux valeurs prévisionnelles issues de la délibération tarifaire, à savoir 1 551,9 M€, soit un écart de + 45,9 M€. Cet écart s'explique par :

- une inflation significativement plus importante que prévue sur le dernier exercice du tarif ATRD6, ce qui explique 45,7 M€ d'écart ;
- des volumes d'investissements légèrement plus importants que prévus en 2020-2022, ce qui explique 0,2 M€ d'écart.

A titre d'information, la base d'actifs régulés au 1^{er} janvier 2022 s'élève à 16 398,4 M€.

d) Charges relatives aux pertes et différences diverses

Les charges relatives aux pertes et différences diverses (PDD) dans le revenu autorisé définitif de l'année 2022 sont égales à la somme :

- du montant annuel de référence PDD₂₀₂₂ [A] ;
- et de 80 % de l'écart entre les charges réelles relatives aux pertes et différences diverses supportées par GRDF pour l'année 2022 et ce montant annuel de référence PDD₂₀₂₂.

Elles s'élèvent ainsi à 40,3 M€ selon le calcul suivant :

Détail du poste	Valeurs 2022 (M€)
Montant prévisionnel mentionné dans la délibération	+ 27,9 M€
Montant de référence PDD ₂₀₂₂ [A]	+ 104,8 M€
Charges réelles relatives aux pertes et différences diverses supportées par GRDF [B]	+ 24,5 M€
<i>dont achat de pertes [B1]</i>	+ 145,7 M€
<i>dont compte d'écarts distribution (CED) [B2]</i>	- 121,3 M€
<i>dont compte d'écart interopérateur (CIO) [B3]</i>	+ 0,1 M€
Montant pris en compte dans le revenu autorisé [A] + 80 % * ([B] - [A])	40,5 M€

Le montant de référence des pertes et différences diverses [A] au titre de l'année 2022 est égal à 104,8 M€, correspondant à :

- un volume annuel de référence de 1 110,7 GWh⁸ de gaz valorisé à un prix annuel de référence de 93,53 €/MWh, prix moyen calculé à partir d'un panier de produits représentatifs ;
- auquel s'ajoute un coût de transport annuel de référence de 0,9 M€, calculé notamment à partir des termes du tarif d'Accès des Tiers au Réseau de Transport (ATRT).

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



L'écart entre le montant de référence (104,7 M€) et le montant prévisionnel (27,9 M€) indiqué dans la délibération tarifaire du 23 janvier 2020 s'explique par la forte augmentation du prix moyen d'achat de référence des volumes de perte comparativement au prix prévisionnel (respectivement 93,49 €/MWh et 21,93 €/MWh) expliqué par la nette hausse des prix du gaz compte tenu du contexte lié à la crise gazière.

Achats des pertes

Le coût d'achat des pertes par GRDF [B1], soit 144,5 M€ en 2022 correspond à 1 489 GWh de gaz achetés à un prix unitaire moyen de 97,0 €/MWh, auquel s'ajoute un coût de transport de 1,2 M€.

Compte d'écarts distribution (CED)

Le compte d'écarts distribution (CED) [B2] permet de s'assurer a posteriori, sur la base des relevés des consommateurs finals, que chaque fournisseur paie bien le gaz effectivement consommé par ses clients, le gaz compensé étant valorisé à un prix de marché. GRDF a reçu 121,3 M€ des fournisseurs présents sur son réseau, au titre du CED en 2022. Le volume de CED pour l'année 2022 est de 1,2 TWh. Cette valeur importante de CED peut être expliquée par un fort volume positif qui pourrait être expliqué en partie par la sobriété observée en 2022 et un effet prix lié à la hausse des prix notamment en été.

Compte interopérateurs (CIO)

Le compte interopérateurs (CIO) [B3] permet de régulariser des corrections sur les quantités livrées aux points d'interface transport distribution (PITD) par les gestionnaires de réseaux de transport (GRT) au GRD. Ces corrections sont celles constatées après l'envoi des factures définitives aux fournisseurs. GRDF a versé 0,1 M€ aux GRT en 2022.

e) Charges relatives aux Impayés

La CRE retient au titre des charges relatives aux impayés pour l'année 2022 un montant de 44,4 M€. Ce montant correspond à la charge réellement supportée par GRDF au titre des impayés en 2022.

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

Les charges relatives à la contrepartie versée aux fournisseurs pour la gestion des clients en contrat unique s'élèvent à 1,8 M€ pour l'année 2022, et correspondent à la différence entre les recettes perçues par GRDF au titre du terme R_r (101,3 M€) et les charges résultant des contreparties versées aux fournisseurs par GRDF au titre de la gestion de clientèle effectuée pour son compte (99,5 M€) sur l'année 2022.

g) Charges relatives au projet « Changement de gaz » non intégrées dans les trajectoires prévisionnelles ATRD6

Les charges relatives au projet « Changement de gaz » au titre de l'année 2022 sont incitées et le montant pour l'année 2022 est 48,0 M€. La valeur prévisionnelle pour l'année 2022 intégrée aux charges nettes d'exploitation incitées revue de l'inflation est 88,4 M€. L'écart entre ces deux montants, - 40,4 M€, est intégré au CRCP.

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

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

Le montant pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif au titre de l'année 2022 retenu par la CRE est 0,2 M€.

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

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

Le montant pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif au titre de l'année 2022 retenu par la CRE est nul.

j) Écarts annuels entre recettes prévisionnelles et revenu autorisé prévisionnel

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

L'écart annuel pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif au titre de l'année 2022 est de - 70,1 M€.

k) Apurement du solde du CRCP provisoire du tarif ATRD5

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

Postes de recettes pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif pour la part proportionnelle aux quantités acheminées au titre de l'année 2022**a) Recettes extratariifaires non incitées**

Le montant de référence pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif est égal aux recettes extratariifaires effectivement perçues par GRDF pour l'année 2022 au titre des participations de tiers et des recettes générées par les autres prestations récurrentes facturées aux fournisseurs (par exemple, les locations de comp-
teur), soit 135,6 M€.

Le montant total pris en compte est de 135,6 M€, et est donc inférieur au montant prévisionnel de 143,2 M€.

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

Les prestations annexes ont vu leurs tarifs évoluer conformément aux conditions définies dans la délibération n° 2022-162⁹.

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

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

Le montant de référence pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif est égal aux montants associés au terme tarifaire d'injection effectivement collectés par GRDF auprès des producteurs de biométhane. Ce montant est nul au titre de l'année 2022.

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

Le montant de référence pris en compte pour le calcul du revenu autorisé définitif correspond à 80 % du produit de cession net de la valeur nette comptable de l'actif cédé. Ce montant est nul au titre de l'année 2022.

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

Les recettes au titre des pénalités perçues pour dépassement de capacités souscrites par les consommateurs bénéficiant des options tarifaires T4 et TP s'élèvent à 1,5 M€ en 2021.

Incitations financières au titre de la régulation incitative au titre de l'année 2022**f) Régulation incitative des coûts unitaires dans les réseaux**

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

En 2022, le montant de l'incitation est un malus de - 8,4 M€, soit la somme du montant calculé sur la base des données provisoires de 2021 (- 9 M€) et de l'ajustement lié à la prise en compte des données définitives pour 2020 (+ 0,6 M€).

g) Régulation incitative spécifique au projet de comptage évolué Gazpar

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

- les délibérations de la CRE du 17 juillet 2014 portant décision sur le cadre de régulation incitative du système de comptage évolué de GRDF et du 28 juillet 2021 portant décision sur l'actualisation de la régulation incitative de la qualité de service du projet Gazpar de GRDF ; et

⁹ Délibération de la Commission de régulation de l'énergie n° 2022-162 du 22 juin 2022 portant décision sur les prestations réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel.

- la délibération de la CRE n° 2017-286 ayant pour objet de définir les trajectoires prévisionnelles et objectifs de performance pour prendre en compte le décalage de la date T0 de lancement du déploiement industriel du projet, en application des principes de la délibération du 17 juillet 2014 citée ci-dessus.

Pour l'année 2022, le mécanisme de régulation incitative spécifique au projet de comptage évolué Gazpar a généré un bonus global de 3,8 M€, dont :

- 2,5 M€ de bonus au titre de la régulation incitative des coûts unitaires d'investissement de comptage, correspondant à un coût unitaire moyen réel inférieur au coût unitaire prévisionnel ;
- 1,3 M€ de bonus au titre de la régulation incitative de la performance du système de comptage évolué. Le détail des résultats sur l'année 2022 des différents indicateurs incités financièrement ainsi que le bilan des incitations associées sur cette période figurent en annexe de cette délibération.

La qualité de service liée au système de comptage évolué a été améliorée en 2022, comme le reflète l'augmentation du bonus associé, à l'exception du taux de mise à disposition des données aux consommateurs finals qui a connu une chute ponctuelle au mois de décembre.

h) Régulation incitative des dépenses de recherche et développement

Si le montant total des dépenses de R&D réalisées sur la période 2020-2023 est inférieur aux montants de référence cumulés pris en compte pour l'élaboration du tarif ATRD6, la différence sera prise en compte dans le solde du CRCP de fin de période tarifaire. Il n'y a donc pas de montant à prendre en compte dans le revenu autorisé définitif pour l'année 2022.

i) Régulation incitative de la qualité de service

La régulation incitative de la qualité de service de GRDF a généré un malus global de - 1 M€ sur l'année 2022, hors indicateurs relatifs aux compteurs évolués. Cela représente une différence de - 0,1 M€ par rapport à l'année 2021, au périmètre des mêmes indicateurs. Il convient de rappeler la suppression de l'indicateur sur la relève semestrielle sur index réels, qui avait induit une pénalité de - 1,85 M€ en 2021.

Le détail des résultats, sur l'année 2022, des différents indicateurs incités financièrement ainsi que le bilan des incitations associées sur cette période figurent en annexe 2 de cette délibération. Les principaux indicateurs expliquant ce résultat sont :

- *Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)¹⁰ par fréquence de relève et par fournisseurs* : - 565 k€. La valeur de l'indicateur en 2022, 5,6 TWh, est supérieure à l'objectif de référence fixé à 4,5 TWh ;
- *Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés* : - 292 k€. La valeur de l'indicateur en 2022, 91,54 %, stable, est inférieure à l'objectif de référence fixé à 93,00 %.
- *Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD* : - 184 k€, qui ont été directement versés aux fournisseurs des clients concernés. La valeur de l'indicateur en 2022, 4 970, est en diminution par rapport à la valeur de 2021.

Dans l'ensemble, la qualité de service de GRDF reste globalement stable. La CRE note une amélioration du taux de raccordement dans le délai convenu (89,80 %) et une augmentation du nombre de réclamations non traitées dans les délais. Le taux de mises en service réalisées dans les délais demandés a connu un déclin en fin d'année du fait de mouvements sociaux.

¹⁰ Les comptes d'écart distribution correspondent aux différences entre les consommations estimées par GRDF et allouées aux fournisseurs, et les données de comptage remontées *a posteriori*. L'indicateur incite donc GRDF à prévoir à prévoir et allouer au mieux les consommations.

ANNEXE 2 : BILAN DE LA REGULATION INCITATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE DE GRDF POUR L'ANNEE 2022

Tableaux récapitulatifs de la régulation incitative de la qualité de service 2022 de GRDF

Indicateurs	Résultats de GRDF	Objectif de référence	Incitations financières (€)
Nombre de RDV planifiés non respectés par le GRD ¹¹	4 970 RDV non respectés	0	- 183 657
Taux de mises en service réalisées dans les délais demandés	91,54 %	93,00 %	- 292 000
Taux de mises hors service réalisées dans les délais demandés	95,41 %	95,50 %	- 18 000
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu	89,80 %	89,00 %	-
Taux de relevés semestriels (6M) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	indicateur supprimé		
Taux de disponibilité du portail Fournisseur	99,93 %	99,50 %	+ 215 000
Taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires	96,18 %	96,00 %	+ 4 260
Taux de réponse aux réclamations des consommateurs dans les 30 jours calendaires	92,49% (2 008 réclamations non traitées dans les délais ¹²)	100,00 %	- 18 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves JJ/JM	99,92 %	99,94 %	- 5 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves MM	99,77 %	99,93 %	- 40 000
Taux de publication par OMEGA pour les relèves 6M	99,35 %	99,98 %	- 157 500
Taux d'écart de périmètre contractuel des fournisseurs alternatifs	0,04 %	0,04 %	-
Taux de traitement des rejets du mois M en M+1	99,15 %	99,80 %	- 162 500
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)	2,1 TWh	2,8 TWh	+ 176 610
Amplitude des comptes d'écart distribution (CED) par fréquence de relève et par fournisseurs	5,6 TWh	4,5 TWh	- 564 724
Total des incitations financières (tous indicateurs hors périmètre des compteurs communicants)			- 1 045 511
Total des incitations financières (hors indicateur portant sur le nombre de RDV planifiés non respectés par GRDF et hors périmètre des compteurs communicants)			- 861 854

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

Indicateurs sur le périmètre des compteurs communicants pour la période allant du 1 ^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022	Résultats de GRDF ¹³	Objectif de référence	Incitations financières (€)
Taux de publication des index aux fournisseurs sur le périmètre des compteurs communicants	99,88 %	99,5 % par mois	+ 214 400
Taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants	98,95 %	98 % par mois	+ 240 000
Taux d'index mesurés sur demandes contractuelles sur le périmètre des compteurs communicants	98,83 %	98,8 % par mois	+ 152 600
Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur le périmètre des compteurs communicants	0,57 %	0,5 % par mois	- 16 800
Taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants	indicateur supprimé		
Taux de mise à disposition des données aux consommateurs finals	98,85 %	98 % par mois	+ 320 000
Taux de disponibilité du portail consommateur	99,75 %	99 % par mois	+ 380 000
Total des incitations financières sur le périmètre des compteurs communicants			+ 1 290 200

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

¹¹ Versé directement aux fournisseurs et non intégré au calcul du CRCP

¹² Sur un total de 26 734

¹³ Moyenne des résultats périodiques donnée à titre indicatif



Analyse de la qualité de service de GRDF en 2022

La performance de GRDF est mitigée et globalement stable par rapport à l'année 2021 pour la majorité des indicateurs. La régulation incitative de la qualité de service de GRDF est constituée de 20 indicateurs incités financièrement dont 6 sont spécifiques au projet de comptage évolué Gazpar. GRDF a été plus performant sur les indicateurs spécifiques au projet Gazpar que sur les autres indicateurs.

Cela se traduit par un bonus de 1,3 M€ pour la qualité de service liée au comptage évolué (en hausse de 0,5 M€), et un malus de - 1M€ pour les autres indicateurs (- 0,1 M€ par rapport à 2021).

Traitement des réclamations

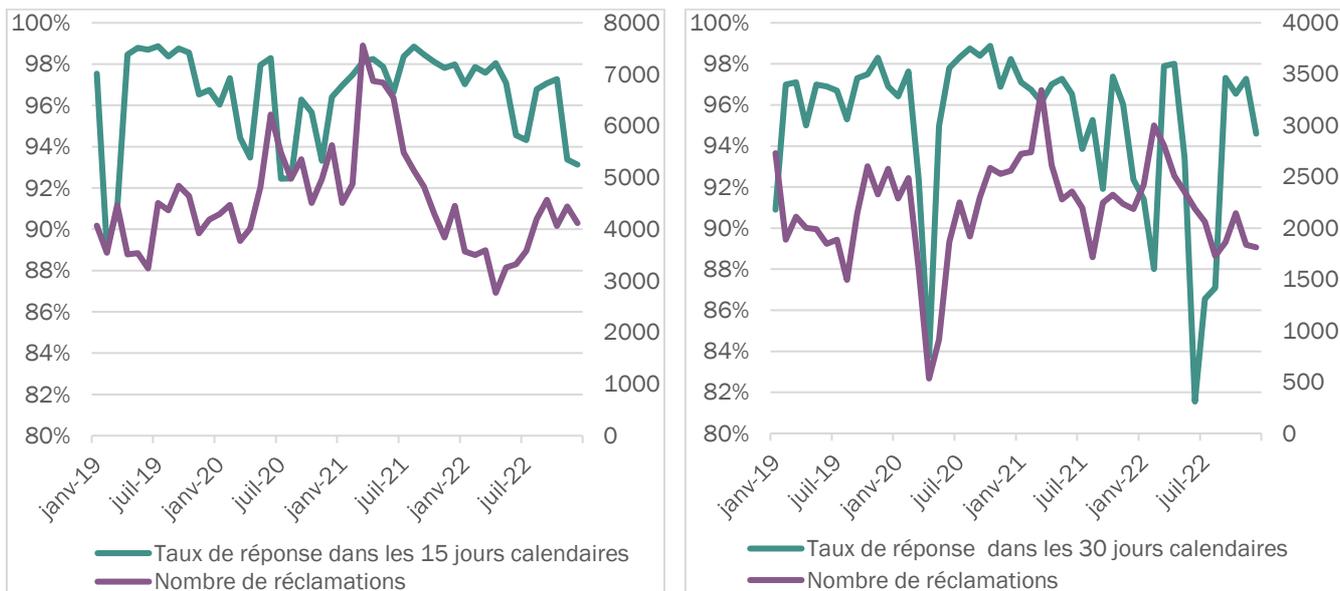
GRDF suit les réclamations reçues suivant deux canaux, les réclamations reçues directement des consommateurs (représentant plus d'un tiers des réclamations traitées par le GRD) et les réclamations reçues via les fournisseurs. En 2022, GRDF a reçu plus de 71 700 réclamations tous canaux confondus, en baisse de 24 % par rapport à l'année précédente.

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

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

Le résultat de l'indicateur « taux de réponse aux réclamations des fournisseurs dans les 15 jours calendaires » est de 96,2 %, contre 97,9 % en 2021. Le nombre de réponses aux réclamations des consommateurs au-delà des 30 jours calendaires connaît la même dégradation, pour s'établir à 2008, contre 1234 en 2021.

La diminution du nombre de réclamations ne s'accompagne donc pas d'une réduction du délai de réponses.



Réclamations reçues via les fournisseurs

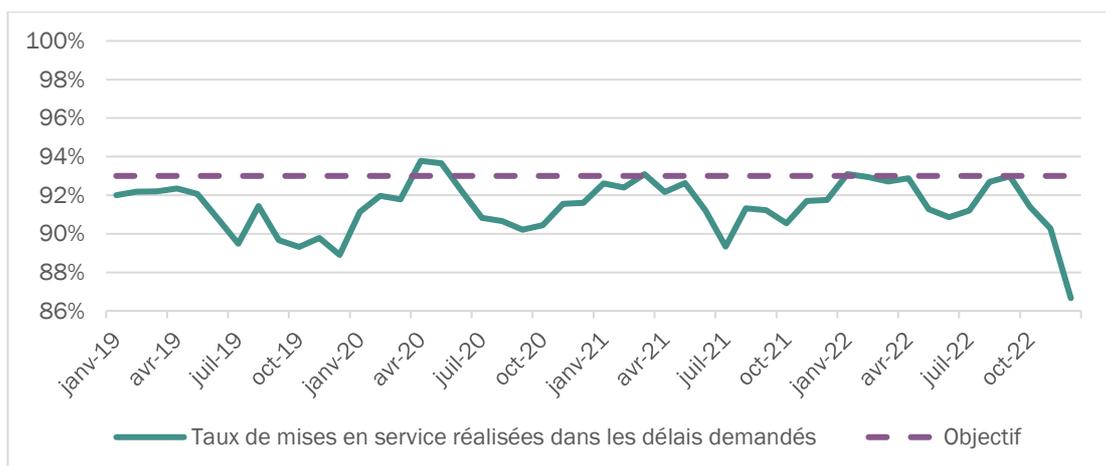
Réclamations reçues directement des consommateurs

Relations contractuelles

En 2022, GRDF n'a pas honoré 4 970 rendez-vous planifiés avec des clients, ce chiffre est en recul par rapport à 2021 (5 803 rendez-vous non respectés). Au global, les mesures mises en place par GRDF ces dernières années ont un impact positif sur la diminution du nombre de rendez-vous planifiés non respectés par GRDF.

GRDF est incitée sur le respect de la date demandée par l'utilisateur concernant la mise en service (MES) et mise hors service (MHS) d'un site. S'agissant de la MES, la performance de GRDF (91,54 %) se maintient à un niveau inférieur à l'objectif de 93 % fixé. GRDF supporte donc une pénalité de 291 k€ pour cet indicateur. Le taux de MHS réalisées dans les délais diminue quant à lui d'un point pour s'établir à 95,41 %, ce qui ne permet pas à GRDF de renouveler le bonus de 184 k€ dont l'entreprise avait bénéficié en 2021. Les deux indicateurs ont connu une nette dégradation en fin d'année 2022, que GRDF explique par des mouvements sociaux.





Résultats de l'indicateur "taux de mises en service réalisées dans les délais demandés" pour les années 2019 à 2022

Raccordement

L'indicateur incité qui mesure le taux de raccordements réalisés dans le délai convenu par GRDF, résulte de la fusion de la mesure du délai de raccordement sur le marché d'affaires et sur le marché grand public. Le taux de raccordements réalisés dans le délai convenu est de 89,8 % en 2022, en hausse de 2,6 points par rapport à 2020.

Projet Gazpar et mise à disposition des données

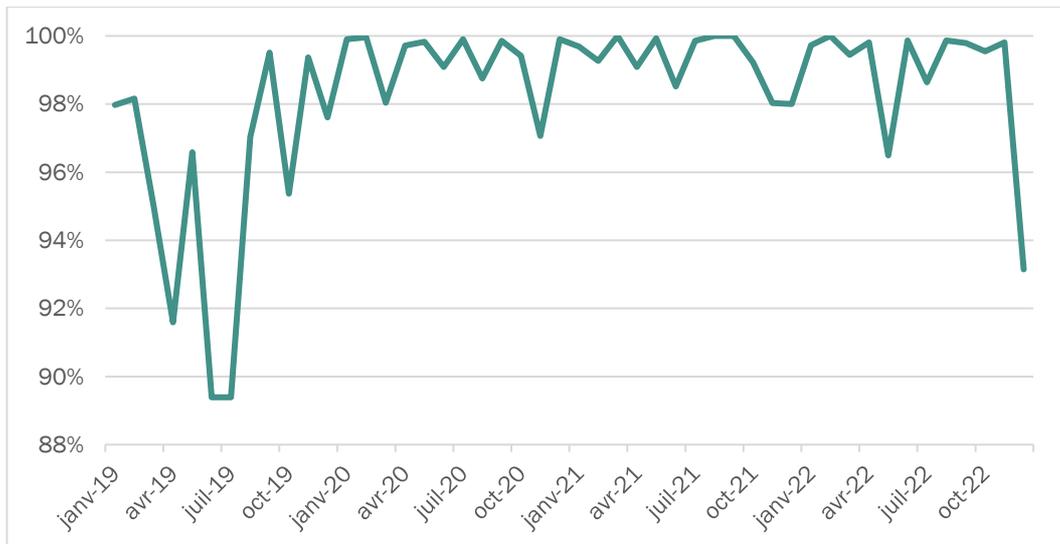
Une régulation incitative spécifique au projet de comptage Gazpar est mise en place par la CRE, cette régulation était initialement constituée de 7 indicateurs incités financièrement depuis le 1^{er} mai 2017, jusqu'au 30 avril 2021. Ces indicateurs ont pour objectif de s'assurer du bon fonctionnement de la chaîne communicante du projet Gazpar, de la mesure de la consommation jusqu'à la publication de l'index mensuel au fournisseur, en passant par la mise à disposition des données sur le portail de GRDF. Dans sa délibération du 28 juillet 2021¹⁴ la CRE a reconduit et adapté le cadre de régulation incitative portant sur la performance du système Gazpar pour la période allant du 1^{er} mai 2021 au 31 décembre 2023. A cette occasion, la CRE a :

- supprimé l'incitation financière associée à l'indicateur « taux d'index rectifiés sur le périmètre des compteurs communicants » ;
- renforcé l'incitation de la qualité de service du système Gazpar en adaptant la structure de l'incitation des indicateurs (suppression du bandeau neutre d'incitation et fixation d'un unique objectif de référence), en recalant le niveau des objectifs des 6 indicateurs et en doublant la force de l'incitation associée à chaque indicateur.

Sur l'année 2022, la performance de GRDF sur les indicateurs relatifs au projet Gazpar est globalement en progression par rapport à l'année 2021, à l'exception du taux de mise à disposition des données aux consommateurs finals, qui s'est dégradé au mois de décembre 2022 pour atteindre 93,15 %. La moyenne sur 2022 s'établit ainsi à 98,85 % contre 99,30 % en 2021. La performance sur cet indicateur, couplée au taux de disponibilité du portail consommateur (99,75 %) permet tout de même à GRDF de percevoir un bonus de 700 k€.

¹⁴ Délibération n° 2021-246 de la CRE 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.





Résultat de l'indicateur Taux de mise à disposition des données aux consommateurs finals pour les années 2019 à 2022

Le taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants s'est stabilisé à 98,95 % (contre 98,54 % en 2021), sans renouveler la performance exceptionnelle de décembre 2021. Par ailleurs, le taux de publications de ces index aux fournisseurs est de 99,88 %, performance en hausse par rapport à 2021 (99,58 %).



Résultat de l'indicateur « taux d'index cycliques mesurés sur le périmètre des compteurs communicants » pour la période 2019-2022

La performance de GRDF s'agissant de la mesure d'index ponctuels réalisés lors des opérations contractuelles (mise en service, mise hors service, changement de fournisseur) s'est stabilisée autour de l'objectif de référence à 98,83 % en moyenne.

Au total, les incitations financières associées à la qualité de service du système de comptage évolué ont rapporté à GRDF un bonus de 1,29 M€ en 2022, en hausse de 0,47 M€ par rapport à 2021.

