

Proposition tarifaire de la Commission de régulation de l'énergie du 2 avril 2009 relative à l'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel

Participaient à la séance : Monsieur Philippe de LADOUCKETTE, président, Monsieur Michel LAPEYRE, vice-président, Monsieur Maurice MÉDA, vice-président, Monsieur Jean-Paul AGHETTI, Monsieur Eric DYEYRE, Monsieur Hugues HOURDIN, Monsieur Pascal LOROT et Monsieur Emmanuel RODRIGUEZ, commissaires.

Les tarifs actuels d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel pour les entreprises locales de distribution (ELD), proposés par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) le 26 octobre 2005, sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2006, en application de la décision du 27 décembre 2005 approuvant ces tarifs.

L'exposé des motifs de la proposition tarifaire du 26 octobre 2005 précisait que : « *l'ouverture totale du marché de la fourniture de gaz naturel à la concurrence, le 1^{er} juillet 2007, ainsi que la séparation juridique des GRD prévue à cette date, engendrent des incertitudes sur l'évolution des charges des GRD. Pour cette raison, les tarifs résultant de la présente proposition sont conçus pour s'appliquer à partir du 1^{er} janvier 2006 pour environ deux ans. En temps utile, la CRE proposera de nouveaux tarifs, si cela s'avère nécessaire* ».

La CRE propose neuf nouveaux tarifs d'utilisation des réseaux de distribution de gaz naturel pour les 22 ELD disposant d'un tarif péréqué sur leur zone de desserte, soit un tarif spécifique pour les huit ELD ayant présenté des comptes dissociés et un tarif commun pour les autres.

Cette proposition est conforme aux dispositions de l'article 7 de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie, aux termes desquelles : « *les propositions motivées de tarifs d'utilisation des réseaux de transport et de distribution de gaz naturel et des installations de gaz naturel liquéfié sont transmises par la Commission de régulation de l'énergie aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie, notamment à la demande des opérateurs. La décision ministérielle est réputée acquise, sauf opposition de l'un des ministres dans un délai de deux mois suivant la réception des propositions de la commission* ».

Pour établir sa proposition, la CRE a organisé une consultation publique du 20 janvier au 16 février 2009 et procédé à l'audition du Syndicat Professionnel des Entreprises Gazières Non Nationalisées (SPEGNN).

Elle a mené des analyses approfondies des charges prévisionnelles présentées par les ELD. Elle a réalisé une étude comparative des tarifs d'acheminement sur les réseaux de distribution en Europe et a commandé :

- une étude comparative européenne des coûts des gestionnaires locaux de distribution de gaz naturel ;
- un audit des charges d'exploitation des ELD disposant d'un tarif spécifique.

La CRE introduit, pour les huit ELD disposant d'un tarif spécifique, un cadre de régulation identique à celui défini pour GrDF dans son tarif, entré en vigueur le 1^{er} juillet 2008, en application de l'arrêté du 2 juin 2008.

Ce cadre de régulation, qui donnera à l'ensemble des acteurs du marché une meilleure visibilité et réduira les risques supportés par les ELD, est fondé sur :

- une période tarifaire portée à 4 ans avec une trajectoire tarifaire fixée à l'avance prenant en compte l'inflation, ainsi qu'un facteur d'évolution annuel déterminé pour chaque ELD en fonction des charges de capital, des charges d'exploitation, des volumes acheminés et d'un objectif de productivité sur les charges d'exploitation ;
- l'introduction d'un mécanisme de correction des écarts entre prévisions et réalisations, applicable principalement aux charges de capital et aux revenus liés aux volumes acheminés ;
- l'introduction d'un mécanisme d'incitation financière pour améliorer la qualité de service pour toutes les ELD.

Les tarifs figurant dans la présente proposition sont conçus pour entrer en vigueur le 1^{er} juillet 2009 pour une durée de 4 ans. Ils prévoient les évolutions suivantes, exprimées en euros courants :

Entreprises locales de distribution (ELD)	Evolution du tarif au 1 ^{er} juillet 2009	Evolution annuelle de la grille tarifaire à compter du 1 ^{er} juillet 2010
Régaz (Bordeaux)	+ 7,8 %	IPC ¹ - 0,7 % ²
Réseau GDS (Strasbourg)	+ 5,4 %	IPC - 0,7 %
Gaz Electricité de Grenoble	- 2,9 %	IPC - 0,1 %
Vialis (Colmar)	+ 6,0 %	IPC - 2,0 %
Gédia (Dreux)	- 3,4 %	IPC - 0,5 %
Caléo (Guebwiller)	- 2,1 %	IPC - 1,3 %
Gaz de Barr	- 2,4 %	IPC - 0,2 %
Veolia Eau (Huningue, St Louis, Hégenheim, Village-Neuf)	+ 9,6 %	IPC - 1,0 %

La proposition de la CRE conduit, pour la plupart des ELD, à une réduction de l'écart entre le tarif des ELD et celui de GrDF :

Entreprises locales de distribution (ELD)	Ecart avec le tarif de GrDF		
	ATRD1 (1 ^{er} juillet 2004)	ATRD2 (1 ^{er} janvier 2006)	ATRD3 (1 ^{er} juillet 2009)
Régaz (Bordeaux)	+ 42 %	+ 23 %	+ 24 %
Réseau GDS (Strasbourg)	+ 36 %	+ 32 %	+ 30 %
Gaz Electricité de Grenoble	+ 44 %	+ 39 %	+ 26 %
Vialis (Colmar)	+ 29 %	+ 23 %	+ 21 %
Gédia (Dreux)	+ 50 %	+ 48 %	+ 34 %
Caléo (Guebwiller)	+ 24 %	+ 12 %	+ 3 %
Gaz de Barr	+ 49 %	+ 43 %	+ 30 %
Veolia Eau (Huningue, St Louis, Hégenheim, Village-Neuf)	+ 76 %	+ 67 %	+ 71 %

¹ IPC : variation annuelle moyenne, constatée sur l'année calendaire précédente, de l'indice des prix à la consommation hors tabac, tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

² Facteur d'évolution annuel : déterminé pour chaque ELD en fonction de ses charges de capital, de ses charges d'exploitation, de ses volumes et d'un objectif de productivité sur ses charges d'exploitation.

Ces évolutions prennent en compte :

- une baisse de 50 points de base du taux de rémunération du capital, fixé à 6,75 %, liée à la réduction des risques pour les ELD apportée par le nouveau cadre de régulation ;
- des ajustements sur certains postes de charges, par rapport à la demande des opérateurs, à la suite de l'audit mené par un cabinet externe. Ces ajustements n'ont pas porté sur les charges relatives à l'évolution des effectifs, aux dépenses de sécurité et aux investissements.

Plusieurs facteurs structurels tendent à faire augmenter les tarifs des ELD :

- l'évolution des charges de capital (liée à la résorption accélérée des fontes grises en 2006 et 2007) ;
- l'augmentation des charges d'exploitation (dont l'impact de la réforme du régime des retraites pour le statut des « Industries Electriques et Gazières ») ;
- l'évolution des volumes de gaz distribués et du nombre de clients raccordés, qui ne permet plus de compenser les hausses de coûts décrites ci-dessus.

Le cadre de régulation applicable aux 14 ELD ne disposant pas de comptes dissociés est voisin de celui appliqué aux autres ELD. Le tarif commun augmente de 1,4 % en euros courants au 1^{er} juillet 2009 par rapport au tarif en vigueur et se verra appliquer chaque année un pourcentage de variation égal à IPC – 0,9 %, correspondant à un facteur d'évolution annuel égal à 0,9 %. Au 1^{er} juillet 2009, le tarif commun est plus cher que celui de GrDF de 37 %.

La structure des tarifs en vigueur, avec 4 options tarifaires principales et une option tarifaire spéciale dite « tarif de proximité », est maintenue.

La CRE propose une mise à jour du dispositif de régulation incitative de la qualité de service de GrDF à compter du 1^{er} juillet 2009. Plusieurs nouveaux indicateurs sont introduits, dans l'objectif d'inciter financièrement GrDF à améliorer la qualité de ses prestations vis-à-vis des fournisseurs et des consommateurs finals.

Par ailleurs, l'article 29 de la loi du 7 décembre 2006, modifiant le III de l'article 7 de la loi du 3 janvier 2003, prévoit que : « *les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel autres que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la présente loi sont péréqués à l'intérieur de la zone de desserte de chaque gestionnaire* ». Cet article réaffirme le principe de péréquation par gestionnaire de réseau de distribution (GRD) des tarifs d'utilisation des réseaux de distribution de gaz naturel pour les concessions antérieures à la modification introduite par la loi du 7 décembre 2006. En revanche, il exclut de cette péréquation tarifaire les nouvelles concessions issues d'une mise en concurrence (régime juridique de l'article 25-1 de la loi de 2003). La présente proposition tarifaire complète les règles tarifaires applicables aux nouvelles concessions de gaz naturel attribuées après mise en concurrence, qui ne peuvent plus bénéficier de la péréquation tarifaire.

Enfin, la Direction Générale de l'Energie et du Climat (DGEC) a mis en place un groupe de travail sur l'injection de biogaz dans les réseaux. Des projets d'injection de biogaz sont actuellement en cours d'étude et pourraient arriver à échéance courant 2009 pour les plus avancés d'entre eux. Dans ces conditions, les gestionnaires de réseaux de distribution pourront proposer à titre expérimental et transitoire la mise en place d'une prestation technique d'injection. La CRE proposera ultérieurement un dispositif tarifaire pour l'injection de biogaz sur les réseaux de distribution, prenant en compte les conclusions du groupe de travail évoqué ci-dessus, lorsqu'elles seront connues.

Table des matières

EXPOSE DES MOTIFS	7
I - Cadre de régulation des ELD disposant d'un tarif spécifique : mise en place d'une régulation incitative	7
1. Compte de régularisation des charges et des produits (CRCP)	7
2. Incitation à la maîtrise des coûts des ELD disposant d'un tarif spécifique	8
3. Régulation incitative de la qualité de service	10
4. Synthèse	11
II - Cadre de régulation des ELD disposant du tarif commun	11
III - Niveau des tarifs	12
1. Charges d'exploitation (OPEX)	12
2. Charges de capital normatives	14
3. Charges totales à couvrir	17
IV - Estimations des quantités de gaz distribuées	18
V - Structure du tarif	19
B - Mise à jour du dispositif de régulation incitative de la qualité de service du tarif péréqué de GrDF	20
C - Règles tarifaires pour les nouvelles concessions de gaz naturel et les GRD de rang 2	21
I - Facturation des coûts de raccordement, d'acheminement et des services spécifiques entre GRD de rang 1 et GRD de rang 2	21
1. Principes de facturation de l'acheminement spécifiques pour les GRD de rang 2	21
2. Principes de facturation du raccordement pour les GRD de rang 2	22
3. Modalités de facturation des coûts de raccordement, d'acheminement et des services spécifiques entre GRD de rang 1 et GRD de rang 2	22
II - Harmonisation des modalités d'évolution des tarifs ATRD des concessions non-péréqués	23
1. Harmonisation des dates de révision annuelle	23
2. Harmonisation des indices d'indexation	23
3. Prise en compte des évolutions de la structure de la grille tarifaire de référence	23
D - Injection de biogaz dans les réseaux de distribution de gaz naturel	23

TARIFS D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL25

I - Définitions et principes généraux applicables aux tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel.....25

1. Définitions 25
2. Facturation par point de livraison..... 25
3. Prestations couvertes par les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution de gaz naturel 25
4. Structure et choix des options tarifaires..... 26
5. Mode de relève d'un point de livraison 26
6. Souscriptions mensuelles ou quotidiennes de capacité journalière 27
7. Pénalités pour dépassement de capacité journalière souscrite 27
8. Regroupement de points de livraison 27
9. Alimentation d'un point de livraison par plusieurs expéditeurs..... 28
10. Traitement tarifaire des GRD de rang 2..... 28

II - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Régaz (Bordeaux)28

1. Tarif péréqué de Régaz applicable du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010..... 29
2. Tarif péréqué de Régaz applicable du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011..... 29
3. Tarif péréqué de Régaz applicable à compter du 1^{er} juillet 2011 30
4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX)..... 32
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Régaz 33

III - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Réseau GDS (Strasbourg)42

1. Tarif péréqué de Réseau GDS applicable du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010..... 42
2. Tarif péréqué de Réseau GDS applicable du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011..... 43
3. Tarif péréqué de Réseau GDS applicable à compter du 1^{er} juillet 2011 43
4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX)..... 46
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Réseau GDS 46

IV - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Gaz Electricité de Grenoble (GEG)55

1. Tarif péréqué de GEG applicable du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010 56
2. Tarif péréqué de GEG applicable du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011 56
3. Tarif péréqué de GEG applicable à compter du 1^{er} juillet 2011 57
4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX)..... 59
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de GEG..... 60

V - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Vialis (Colmar)64

1. Tarif péréqué de Vialis applicable du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010 65
2. Tarif péréqué de Vialis applicable du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011 65
3. Tarif péréqué de Vialis applicable à compter du 1^{er} juillet 2011 65
4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX)..... 68
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Vialis 68

VI - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Gédia (Dreux)	73
1. Tarif péréqué de Gédia applicable du 1 ^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010	74
2. Tarif péréqué de Gédia applicable du 1 ^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011	74
3. Tarif péréqué de Gédia applicable à compter du 1 ^{er} juillet 2011	74
4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX).....	77
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Gédia	78
VII - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Caléo (Guebwiller).....	81
1. Tarif péréqué de Caléo applicable du 1 ^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010.....	82
2. Tarif péréqué de Caléo applicable du 1 ^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011.....	82
3. Tarif péréqué de Caléo applicable à compter du 1 ^{er} juillet 2011	82
4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX).....	85
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Caléo	86
VIII - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Gaz de Barr	90
1. Tarif péréqué de Gaz de Barr applicable du 1 ^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010	91
2. Tarif péréqué de Gaz de Barr applicable du 1 ^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011	91
3. Tarif péréqué de Gaz de Barr applicable à compter du 1 ^{er} juillet 2011	91
4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX).....	94
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Gaz de Barr	95
IX - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Veolia Eau (Huningue, St Louis, Hégenheim et Village-Neuf).....	100
1. Tarif péréqué de Veolia Eau applicable du 1 ^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010	100
2. Tarif péréqué de Veolia Eau applicable du 1 ^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011	101
3. Tarif péréqué de Veolia Eau applicable à compter du 1 ^{er} juillet 2011	101
4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX)....	104
5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Veolia Eau	104
X - Tarif commun d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel des ELD ne présentant pas de comptes dissociés	108
1. Tarif péréqué commun applicable du 1 ^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010	109
2. Tarif péréqué commun applicable du 1 ^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011	110
3. Tarif péréqué commun applicable à compter du 1 ^{er} juillet 2011	110
4. Mécanisme de régulation de la qualité de service des ELD disposant du tarif commun	110
XI - Mise à jour du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GrDF	112
1. Indicateurs de suivi de la qualité de service de GrDF donnant lieu à incitation financière	112
2. Autres indicateurs de suivi de la qualité de service de GrDF	117
XII - Règles tarifaires applicables aux nouvelles concessions de distribution de gaz naturel.....	124

EXPOSE DES MOTIFS

A - Tarifs péréqués des ELD

La CRE propose huit tarifs spécifiques d'utilisation des réseaux de distribution de gaz naturel pour les ELD ayant présenté des comptes dissociés :

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

Elle propose un tarif commun pour les 14 autres ELD, qui ne disposent pas de comptes dissociés.

I - *Cadre de régulation des ELD disposant d'un tarif spécifique : mise en place d'une régulation incitative*

La présente proposition tarifaire prévoit la mise en place d'un cadre de régulation incitant les ELD à améliorer leur efficacité, tant du point de vue de la maîtrise des coûts que de la qualité de service.

Ce cadre de régulation se traduit notamment par la mise en œuvre :

- de tarifs pluriannuels sur 4 ans, du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2013, avec une évolution des grilles tarifaires au 1^{er} juillet de chaque année selon des règles prédéfinies ;
- d'un compte de régularisation des charges et des produits (CRCP), permettant de corriger, pour certains postes préalablement identifiés, les écarts entre les charges et les produits réels et les charges et les produits prévisionnels utilisés pour cette proposition tarifaire ;
- d'une incitation à la maîtrise des coûts ;
- d'une incitation à l'amélioration de la qualité de service.

Ce nouveau cadre de régulation donnera à l'ensemble des acteurs du marché une meilleure visibilité et apportera également pour les ELD concernées une réduction des risques.

1. **Compte de régularisation des charges et des produits (CRCP)**

La présente proposition tarifaire introduit, pour les ELD disposant d'un tarif spécifique, un nouveau mécanisme similaire à celui appliqué à GrDF : le compte de régularisation des charges et des produits (CRCP).

Le CRCP est un compte fiduciaire extra-comptable qui est alimenté à intervalle régulier par tout ou partie des écarts de coût ou de revenu constatés sur des postes prédéfinis. L'apurement du solde de ce compte s'opèrera en milieu de période tarifaire (1^{er} juillet 2011) et en fin de période tarifaire (1^{er} juillet 2013) sur une durée de quatre ans par une diminution ou une augmentation de la grille tarifaire.

Afin d'assurer la neutralité financière du mécanisme, les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente proposition tarifaire. Ce taux est fixé à 4,2 % par an, nominal avant impôt.

Pour la présente proposition tarifaire, les postes de charges et de revenus qui sont soumis à ce mécanisme sont :

- les revenus perçus par les ELD sur les termes tarifaires proportionnels aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution, couverts à 100 % ;
- les charges de capital supportées par les ELD, couvertes à 100 % ;
- les pénalités perçues par les ELD pour les dépassements de capacités souscrites pour les clients bénéficiant des options T4 et TP, reversées à 100 %, de façon à assurer la neutralité financière pour les ELD du système de pénalités ;
- les incitations financières générées par le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service, pour tous les indicateurs concernés et les ELD concernées, hormis celui relatif au respect des rendez-vous client, afin de permettre le reversement aux utilisateurs du réseau des pénalités en cas de non atteinte du niveau de qualité de service fixé, ou le versement aux ELD concernées des bonus en cas de dépassement des objectifs.

Le cas échéant, l'application du CRCP sera assortie de contrôles sur le caractère efficace et prudent des charges engagées. Ces contrôles pourront porter, en particulier, sur les investissements engagés par les ELD.

En complément, les résultats des audits conduits par la CRE seront pris en compte au CRCP.

2. Incitation à la maîtrise des coûts des ELD disposant d'un tarif spécifique

Afin d'inciter les ELD à maîtriser leurs coûts et pour fournir au marché une visibilité sur les tarifs, la présente proposition tarifaire fixe à l'avance la trajectoire des tarifs des ELD pour les 4 années de la période tarifaire.

Cette trajectoire est définie, hors impact du CRCP, par :

- une évolution des tarifs des ELD, en euros courants, au 1^{er} juillet 2009 des pourcentages suivants :

Entreprises locales de distribution (ELD)	Evolution du tarif au 1 ^{er} juillet 2009
Régaz (Bordeaux)	+ 7,8 %
Réseau GDS (Strasbourg)	+ 5,4 %
Gaz Electricité de Grenoble	- 2,9 %
Vialis (Colmar)	+ 6,0 %
Gédia (Dreux)	- 3,4 %
Caléo (Guebwiller)	- 2,1 %
Gaz de Barr	- 2,4 %
Veolia Eau (Huningue, St Louis, Hégenheim, Village-Neuf)	+ 9,6 %

- l'application à la grille tarifaire des ELD au 1^{er} juillet de chaque année, à compter du 1^{er} juillet 2010, d'une formule d'évolution du type IPC - X où :
 - IPC est la variation annuelle moyenne, constatée sur l'année calendaire précédente, de l'indice des prix à la consommation hors tabac, tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière ;

- et X est le facteur d'évolution annuel, tel que défini ci-dessous :

Entreprises locales de distribution (ELD)	Facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire	Evolution annuelle de la grille tarifaire
Régaz (Bordeaux)	0,7 %	IPC - 0,7 %
Réseau GDS (Strasbourg)	0,7 %	IPC - 0,7 %
Gaz Electricité de Grenoble	0,1 %	IPC - 0,1 %
Vialis (Colmar)	2,0 %	IPC - 2,0 %
Gédia (Dreux)	0,5 %	IPC - 0,5 %
Caléo (Guebwiller)	1,3 %	IPC - 1,3 %
Gaz de Barr	0,2 %	IPC - 0,2 %
Veolia Eau (Huningue, St Louis, Hégenheim, Village-Neuf)	1,0 %	IPC - 1,0 %

Pour définir cette trajectoire tarifaire, la CRE a analysé en détail l'ensemble des prévisions fournies par les ELD. Elle a procédé à certains ajustements sur les charges présentées par les ELD, qui sont décrits au paragraphe III.1. Ces ajustements n'ont pas porté sur les charges relatives à l'évolution des effectifs, aux dépenses de sécurité et aux investissements. Elle a fixé un objectif de productivité sur les OPEX nettes de chaque ELD.

Les facteurs d'évolution sur la grille tarifaire présentés précédemment supposent des évolutions, à compter de 2010, des charges d'exploitation nettes de chaque ELD des pourcentages annuels de variation suivants à partir des niveaux retenus pour 2009 :

Entreprises locales de distribution (ELD)	Objectif de productivité sur les OPEX nettes (*)	Pourcentage annuel de variation des OPEX nettes	Réduction cumulée des OPEX nettes sur la période 2010-2012
Régaz (Bordeaux)	1,25 %	IPC - 1,25 %	- 3,5 %
Réseau GDS (Strasbourg)	- 0,82 %	IPC + 0,82 %	- 3,8 %
Gaz Electricité de Grenoble	2,80 %	IPC - 2,80 %	- 3,4 %
Vialis (Colmar)	1,82 %	IPC - 1,82 %	- 2,6 %
Gédia (Dreux)	1,21 %	IPC - 1,21 %	- 3,5 %
Caléo (Guebwiller)	1,35 %	IPC - 1,35 %	0 %
Gaz de Barr	1,34 %	IPC - 1,34 %	- 2,0 %
Veolia Eau (Huningue, St Louis, Hégenheim, Village-Neuf)	3,05 %	IPC - 3,05 %	- 8,3 %

(*) : les OPEX nettes correspondent aux OPEX brutes minorées des recettes extra-tarifaires et de la production stockée et immobilisée.

Les objectifs de productivité ont été définis en prenant en compte la trajectoire naturelle des OPEX de chaque ELD et les recommandations de l'étude comparative européenne des coûts des gestionnaires locaux de distribution et de l'audit des charges d'exploitation de ces ELD, menés par des cabinets externes sur le potentiel de productivité de chaque ELD.

L'étude comparative européenne des coûts des gestionnaires locaux de distribution de gaz naturel, en comparant les coûts des 8 ELD françaises concernées avec ceux de 24 autres GRD de taille comparable dans 9 pays européens, a conclu que les performances de ces ELD ne sont pas bonnes par rapport à l'échantillon. Elle a recommandé des efforts de productivité annuels sur les OPEX des ELD compris entre 2,3 % et 5 %.

L'audit des charges d'exploitation des 8 ELD, en complément de l'analyse des niveaux et des trajectoires des OPEX des ELD, a analysé les gains de productivité réalisables, ELD par ELD, sur la base des meilleures pratiques de l'industrie pour le dimensionnement des fonctions supports et techniques, ainsi que sur le potentiel de mutualisation. Il a permis d'identifier pour chaque ELD les différentiels de productivité par grande fonction et a recommandé des efforts de productivité annuels sur les OPEX des ELD compris entre 1,2 % et 10,6 %.

Pour établir ses propositions de gains de productivité, la CRE a pris en compte les recommandations de l'étude et de l'audit décrits ci-dessus. Elle a également tenu compte de la situation propre de chaque ELD.

Les gains de productivité supplémentaires, qui pourraient être réalisés par les ELD par rapport à ces trajectoires de charges d'exploitation nettes, au-delà des objectifs de productivité annuels ci-dessus, seront calculés en fin de période tarifaire sur les trois années calendaires 2010, 2011 et 2012.

Les ELD conserveront 40 % des gains réalisés. Les 60 % restants bénéficieront aux utilisateurs des réseaux, et viendront en diminution des charges à couvrir pour la prochaine période tarifaire.

3. Régulation incitative de la qualité de service

La présente proposition tarifaire prévoit la mise en place d'un mécanisme de régulation incitative de la qualité de service, afin d'assurer une amélioration du niveau de qualité de service offert par les ELD et de prévenir toute dégradation qui pourrait être consécutive aux efforts de productivité demandés aux ELD.

Ce mécanisme, adapté à la situation propre de chaque ELD, porte sur les domaines suivants : qualité des interventions, qualité de la relation avec les clients et les fournisseurs et qualité des allocations et des relèves. Le domaine de la sécurité n'est pas intégré dans ce mécanisme, dans la mesure où il fait l'objet d'obligations réglementaires pour les GRD et d'un contrôle assuré par d'autres autorités publiques.

Le mécanisme de régulation de la qualité de service est constitué de 2 types d'indicateurs :

- des indicateurs faisant l'objet d'un suivi par la CRE, avec publication des résultats ;
- des indicateurs faisant l'objet d'un suivi par la CRE, d'une publication des résultats et d'une incitation financière en cas de non atteinte ou de dépassement d'objectifs préalablement définis. Ces incitations financières, hormis celles relatives au respect des rendez-vous versées directement aux fournisseurs, donnent lieu à des pénalités et des bonus versés respectivement aux utilisateurs et aux ELD, à travers le CRCP.

Au 1^{er} juillet 2009, deux indicateurs seront incités financièrement :

- le taux de réponses aux réclamations fournisseurs dans un délai objectif, spécifique à chaque ELD et ne dépassant pas les 30 jours calendaires : cet indicateur concerne Régaz, Réseau GDS, Gaz et Electricité de Grenoble, Vialis et Gédia ;
- le respect des rendez-vous planifiés par le GRD : cet indicateur concerne l'ensemble des ELD. Chaque rendez-vous non tenu du fait de l'ELD donne lieu à une indemnisation versée directement au fournisseur concerné, d'un montant égal à celui facturé par l'ELD en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur.

Les autres indicateurs pourront être soumis à incitation ultérieurement, dans la mesure où il n'existe pas à ce jour d'historique permettant de fixer des objectifs et de définir des incitations financières adaptées à chaque ELD.

En cours de période tarifaire, la CRE proposera aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, si elle le juge nécessaire, des évolutions du dispositif de régulation de la qualité de service, sur la base d'un retour d'expérience suffisant afin de procéder aux ajustements suivants :

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

4. Synthèse

La présente proposition tarifaire, applicable à compter du 1^{er} juillet 2009, définit un tarif pour chaque ELD pour une durée de 4 ans.

La grille tarifaire des ELD disposant d'un tarif spécifique évolue le 1^{er} juillet 2010 en appliquant au tarif en vigueur au 30 juin 2010 le pourcentage de variation suivant :

$$Z_1 = IPC - X$$

La grille tarifaire des ELD disposant d'un tarif spécifique évolue le 1^{er} juillet de chaque année, à compter du 1^{er} juillet 2011, en appliquant au tarif en vigueur le pourcentage de variation suivant :

$$Z_2 = IPC - X + k$$

Avec :

- IPC : variation annuelle moyenne constatée sur l'année calendaire précédente de l'indice des prix à la consommation hors tabac, tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière ;
- X : facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire, en pourcentage, spécifique à chaque ELD ;
- k : évolution de la grille tarifaire, en pourcentage, provenant de l'apurement du solde du CRCP, spécifique à chaque ELD.

II - Cadre de régulation des ELD disposant du tarif commun

Les ELD suivantes sont concernées :

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

La présente proposition tarifaire, applicable à compter du 1^{er} juillet 2009, définit un tarif commun pour les ELD n'ayant pas présenté de comptes dissociés pour une durée de 4 ans.

Comme pour le tarif en vigueur, le niveau du tarif commun au 1^{er} juillet 2009 est obtenu à partir de la moyenne des niveaux tarifaires des trois ELD dont les quantités de gaz acheminées sont les moins élevées, parmi celles ayant présenté des comptes dissociés : Veolia Eau, Caléo et Gédia. Ce tarif prévoit une hausse de 1,4 % en euros courants par rapport au tarif actuel.

La grille tarifaire des ELD disposant du tarif commun évolue le 1^{er} juillet 2010 en appliquant au tarif en vigueur au 30 juin 2010 le pourcentage de variation suivant :

$$Z_1 = \text{IPC} - 0,9\%$$

La grille tarifaire des ELD disposant du tarif commun évolue le 1^{er} juillet de chaque année, à compter du 1^{er} juillet 2011, en appliquant au tarif en vigueur le pourcentage de variation suivant :

$$Z_2 = \text{IPC} - 0,9\% + k$$

Avec :

- IPC : variation annuelle moyenne constatée sur l'année calendaire précédente de l'indice des prix à la consommation hors tabac, tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière ;
- 0,9 % : moyenne arithmétique des facteurs d'évolution annuels sur les grilles tarifaires des trois ELD dont les quantités de gaz distribuées sont les moins élevées, parmi celles ayant présenté des comptes dissociés ;
- k : moyenne arithmétique des évolutions des grilles tarifaires des trois ELD dont les quantités de gaz distribuées sont les moins élevées, parmi celles ayant présenté des comptes dissociés, provenant de l'apurement du solde du CRCP, en pourcentage.

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

III - Niveau des tarifs

1. Charges d'exploitation (OPEX)

Les charges d'exploitation à couvrir ont été déterminées à partir de l'ensemble des coûts nécessaires au fonctionnement des réseaux de distribution, tels qu'ils ont été communiqués à la CRE et tels qu'ils apparaissent dans la comptabilité des opérateurs.

Pour fixer le niveau de ces charges, la CRE s'est fondée notamment :

- sur les données issues des comptes dissociés des ELD disposant d'un tarif spécifique pour les années 2006 et 2007 ;
- sur les hypothèses d'évolution des dépenses pour les années 2008 à 2012 communiquées par les opérateurs ;
- sur les résultats de l'audit des charges d'exploitation des ELD disposant d'un tarif spécifique pour les exercices 2007 à 2012 ;
- sur les résultats de l'étude comparative européenne des coûts des gestionnaires locaux de distribution de gaz naturel.

Les prévisions de recettes accessoires perçues indépendamment du tarif d'utilisation des réseaux de distribution sont déduites des charges d'exploitation à couvrir par le tarif.

1.1. Clés de dissociation comptable des charges mutualisées

Dans sa délibération du 7 février 2007, la CRE a approuvé « *les principes de dissociation proposés par les entreprises locales de distribution intervenant dans le secteur du gaz naturel, à la condition qu'elles prennent en compte les observations et précisions apportées [...], à savoir : les règles d'imputation des postes de bilan et de compte de résultat doivent être conformes au principe d'imputation directe et correspondre aux périmètres des activités. Lorsque l'imputation directe n'est pas possible, les postes d'actif immobilisé doivent être imputés à l'activité qui en est l'utilisatrice à titre principal. Les clés de répartition utilisées pour répartir des postes du compte de résultat doivent être documentées et refléter le meilleur inducteur possible.* »

Ainsi, les clés de dissociation comptable d'un opérateur sont susceptibles d'évoluer pour prendre en compte notamment les modifications de structure de l'entreprise, les évolutions de son activité et/ou pour être au plus près des inducteurs de coûts de la société.

Certaines ELD ventilent entre leurs différentes activités les charges mutualisées des fonctions supports en utilisant des clés, telles que la clé « Chiffre d'Affaires », reflétant imparfaitement l'inducteur de coût de leurs charges. L'audit mené sur les charges d'exploitation a conclu que ces clés ne sont plus adaptées. Par conséquent, et en cohérence avec la délibération du 7 février 2007, la CRE propose de remplacer les clés concernées par une clé « Charges Directes » plus pertinente.

La présente proposition tarifaire prend en compte 50 % de l'ajustement lié au changement de clé, afin de laisser le temps aux ELD de s'adapter à cette modification et de leur permettre d'identifier de nouvelles clés plus représentatives par une analyse plus fine des charges mutualisées.

1.2. Périmètre des charges d'exploitation couvertes par les tarifs

a) Prise en compte des dépenses liées à la densification du réseau

Depuis trois ans, la croissance du nombre de nouveaux clients sur les réseaux de distribution de gaz naturel s'est fortement ralentie. Ce ralentissement constitue un facteur de hausse des tarifs d'utilisation des réseaux de distribution des GRD.

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GrDF, approuvé par l'arrêté du 2 juin 2008, couvre les dépenses du GRD liées à la densification du réseau : aides financières au développement destinées aux promoteurs et constructeurs de maisons individuelles, actions d'animation de la filière gaz (prescripteurs, installateurs et maîtres d'ouvrage). Ces dépenses s'élevaient à un montant de 27 M€, soit 2 % des charges nettes d'exploitation de GrDF en 2008.

Ces actions, en favorisant l'acquisition de nouveaux clients sur les réseaux de distribution existants, devraient permettre une utilisation plus intensive des réseaux, qui contribue à diminuer le coût moyen d'acheminement pour l'ensemble des clients.

Le GRD est un acteur légitime pour mener des actions dans ce domaine car il peut amortir ces coûts sur le long terme, alors que les fournisseurs ne sont pas certains de conserver leurs nouveaux clients dans la durée, ces derniers pouvant changer de fournisseur à tout moment.

En outre, dans le cadre de la consultation publique menée par la CRE fin 2007, tous les fournisseurs se sont prononcés en faveur de la couverture par les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution des actions des GRD dans ce domaine, à condition que ces actions soient menées de manière non discriminatoire vis-à-vis de l'ensemble des fournisseurs.

La CRE propose d'appliquer, pour les ELD, des règles similaires à celles qui ont été retenues pour GrDF.

La plupart des ELD ont des difficultés à clairement identifier les aides liées à la densification du réseau de celles destinées à son extension. En outre, l'activité de GRD des ELD n'est pas séparée juridiquement de l'activité de fourniture, à l'exception de Régaz et Réseau GDS.

Dans ces conditions, la présente proposition tarifaire couvre, à compter de 2010, les dépenses liées à la densification du réseau menées par les ELD dans la limite du niveau accepté pour GrDF, soit 2 % des OPEX nettes.

Pour 2009, une partie des actions ayant déjà été lancée, la présente proposition tarifaire prévoit de couvrir la totalité des dépenses concernées pour l'ensemble des ELD.

b) *Dépenses de communication*

La présente proposition tarifaire conserve la règle de couverture des dépenses de communication en vigueur, qui prévoit une couverture des dépenses de communication concernant la sécurité des réseaux (représentant en pratique un montant forfaitaire de 10 % du total des dépenses de publicité, mécénat, marketing, etc. supportées par l'opérateur).

2. Charges de capital normatives

Les charges de capital comprennent une part d'amortissement et une part de rémunération financière du capital immobilisé. Le calcul de ces deux composantes est établi à partir de la valorisation et de l'évolution des actifs exploités par chaque ELD : la Base d'Actifs Régulée (BAR).

Pour la présente proposition tarifaire, la CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements de chaque ELD. Elle a reconduit les principes de calcul des charges de capital adoptés lors des exercices tarifaires précédents. La CRE a toutefois modifié son appréciation du coût moyen pondéré du capital de l'activité distribution intervenant dans le calcul de la rémunération financière.

2.1. Valeur et actualisation de la base d'actifs régulée (BAR)

La valorisation du capital exploité par l'opérateur pour réaliser le service de distribution de gaz naturel prend en compte les actifs historiques et les prévisions d'investissements transmises par l'opérateur.

Le traitement des actifs pour la définition de la BAR est différent selon qu'ils ont été mis en service avant le 1^{er} janvier 2003 ou à partir de cette date.

a) *Valeur initiale de la base d'actifs régulée au 31 décembre 2002*

Les actifs mis en service avant le 31 décembre 2002 sont valorisés à travers l'indexation des coûts historiques sur l'inflation, selon la méthode suivante :

- les valeurs brutes historiques des actifs sont retraitées des écarts de réévaluation autorisés en 1976, des subventions reçues au titre de la réalisation de ces investissements, et des participations reçues des bénéficiaires de ces investissements ;
- ces valeurs brutes retraitées sont réévaluées au 31 décembre 2002 par application de l'indice des prix « PIB marchand » ;
- ces valeurs brutes réévaluées sont ensuite amorties linéairement sur la base de la durée de vie économique des différentes catégories d'actifs (voir tableau ci-dessous). Les actifs sont réputés mis en service au 1^{er} juillet de l'année.

Catégorie d'actif	Durée de vie normative en années
Conduites et branchements	50
Postes de détente	40
Compression / comptage	20
Autres installations techniques	10
Constructions	30

Certaines catégories d'actifs font l'objet d'un traitement particulier :

- les véhicules, aménagements, matériels de micro-informatique, petits équipements etc., ne sont pas réévalués ;
- les terrains sont pris en compte sur la base de leur valeur historique réévaluée non amortie.

b) *Actualisation de la valeur de la base d'actifs régulée*

Les actifs mis en service entre le 1^{er} janvier 2003 et le 31 décembre 2008 sont intégrés dans la BAR à leur valeur brute. Les investissements prévus à partir du 1^{er} janvier 2009 sont pris en compte à leur valeur brute prévisionnelle telle que communiquée par les opérateurs. Pour les ELD qui arrêtent leurs comptes en fonction de l'année gazière, ces dates sont respectivement le 30 septembre 2008 et le 1^{er} octobre 2008.

Pour tous les actifs, les montants financés par les tiers sont traités de la même façon qu'en comptabilité :

- lorsque les participations de tiers sont comptabilisées au passif par l'opérateur, en contrepartie de la valeur des ouvrages enregistrée à l'actif, elles viennent en diminution des valeurs d'actifs intégrées dans la BAR ;
- lorsque les participations de tiers sont comptabilisées par l'opérateur en produits d'exploitation, les actifs sont intégrés dans la BAR à leur valeur totale et le montant des participations de tiers vient en diminution des charges d'exploitation à couvrir par le tarif.

La date conventionnelle d'entrée des actifs dans l'inventaire a été fixée au 1^{er} juillet de chaque année et la date de sortie des actifs au 30 juin (respectivement 1^{er} avril et 31 mars pour les opérateurs en clôture décalée). Seuls les actifs en service sont intégrés dans la BAR.

Une fois intégrée dans la BAR, la valeur des actifs est actualisée selon la méthode suivante :

- les actifs sont réévalués au début de chaque année de l'inflation sur la période de juillet à juillet (respectivement avril / avril pour une clôture décalée). L'indice de réévaluation utilisé est l'indice des prix à la consommation hors tabac, calculé par l'INSEE pour les années passées ;
- les actifs sont amortis linéairement sur la base de leur durée de vie économique. Les durées de vie pour l'amortissement des actifs après le 31 décembre 2002 sont identiques à celles utilisées pour la revalorisation des actifs mis en service avant cette date, à l'exception des canalisations et branchements pour lesquels une durée de vie de 45 ans est retenue, afin de tenir compte de l'incertitude sur la durée de vie des canalisations en polyéthylène, pour lesquelles le retour d'expérience est limité.

Les actifs mis au rebut avant la fin de leur durée de vie économique sortent de la BAR et ne donnent lieu ni à amortissement, ni à rémunération.

2.2. Taux de rémunération de la BAR

La méthode retenue pour évaluer le taux de rémunération des actifs est fondée sur le coût moyen pondéré du capital (CMPC), à structure financière normative. Le niveau de rémunération de l'opérateur doit, en effet, d'une part, lui permettre de financer les charges d'intérêt sur sa dette et, d'autre part, lui apporter une rentabilité des fonds propres comparable à celle qu'il pourrait obtenir, par ailleurs, pour des investissements comportant des niveaux de risque comparables. Ce coût des fonds propres est estimé sur la base de la méthodologie dite du « modèle d'évaluation des actifs financiers » (MEDAF).

Comme pour chaque nouvelle proposition tarifaire, la CRE a réexaminé les différents paramètres intervenant dans le calcul du CMPC.

Pour la présente proposition tarifaire, la CRE retient la valeur de 6,75 % (réel, avant impôt) comme coût moyen pondéré du capital pour rémunérer la base d'actifs régulés des opérateurs sur la base de fourchettes de valeurs pour chacun des paramètres intervenant dans la formule du CMPC. Les valeurs retenues pour la fixation du taux figurent dans le tableau ci-dessous :

Taux sans risque réel	2,40 %
Spread de la dette	0,40 %
Béta des actifs	0,58
Béta des fonds propres	0,83
Prime de marché	4,50 %
Levier (dette / dette + capitaux propres)	40,00 %
Taux IS	34,43 %
Coût de la dette*	2,80 %
Coût des fonds propres*	9,38 %
CMPC réel avant IS	6,75 %

*réel avant IS

Par rapport aux valeurs prises en compte pour définir le tarif actuel de distribution (ATRD2), la principale différence est la diminution du béta des actifs. Celle-ci est cohérente avec la diminution du profil de risque de l'activité de distribution de gaz compte tenu du nouveau cadre de régulation : mise en place d'un CRCP couvrant notamment le risque volume, évolution annuelle de la grille tarifaire tenant compte de l'inflation, période tarifaire de 4 ans.

2.3. Programme d'investissements

La chronique des investissements réalisés en 2007 et 2008 et des prévisions d'investissements pour les années 2009 à 2012 retenues pour le calcul des charges de capital est la suivante :

En M€ courants	Investissements					
	2007 réel	2008 réel	2009 prévu	2010 prévu	2011 prévu	2012 prévu
Régaz*	17,17	13,24	15,02	12,69	13,34	13,80
Réseau GDS*	17,19	9,49	10,34	7,86	6,36	5,34
Gaz Electricité de Grenoble	2,00	1,01	1,58	1,50	5,35	2,30
Vialis	5,99	2,16	1,71	1,29	1,39	1,50
Gédia	0,89	0,48	1,59	0,89	0,85	0,90
Caléo	0,90	0,86	0,69	0,67	0,68	0,70
Gaz de Barr*	1,01	0,91	2,05	1,19	1,20	1,29
Veolia Eau	1,11	1,03	1,14	1,28	1,15	1,20

*Clôture au 30/09/n

Le niveau élevé d'investissements réalisés en 2006 et 2007 est lié principalement au programme de résorption accélérée des fontes grises, qui s'est achevé en 2007.

La CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements des ELD, notamment ceux dédiés à la sécurité des réseaux. Les charges de capital étant incluses dans le CRCP, seuls les investissements effectivement réalisés donneront lieu à une rémunération.

3. Charges totales à couvrir

3.1. Charges de capital

Montants prévisionnels de la BAR :

En M€ courants	BAR en début d'exercice			
	2009	2010	2011	2012
Régaz	269,65	269,74	269,72	270,51
Réseau GDS	217,28	220,55	223,28	224,84
Gaz Electricité de Grenoble	33,00	33,06	33,32	37,48
Vialis	51,61	51,89	52,26	52,72
Gédia	25,81	26,53	26,71	26,83
Caléo	16,05	16,23	16,54	16,84
Gaz de Barr	25,76	26,99	27,55	28,17
Veolia Eau	21,84	22,30	23,09	23,72

Montants prévisionnels des charges de capital :

En M€ courants	Niveau moyen des charges de capital normatives 2009-12							
	Régaz*	Réseau GDS*	Gaz Electricité de Grenoble	Vialis	Gédia	Caléo	Gaz de Barr*	Veolia Eau
Rémunération de la BAR	18,67	15,20	2,40	3,57	1,82	1,13	1,88	1,57
Amortissements	17,50	9,04	1,88	1,96	1,22	0,69	1,11	0,96
Total	36,17	24,23	4,27	5,52	3,04	1,83	2,98	2,53

*Clôture au 30/09/n

3.2. Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation nettes des ELD retenues pour 2009 sont évaluées à :

En M€	2009							
	Régaz	Réseau GDS	GEG	Vialis	Gédia	Caléo	Gaz de Barr	Veolia Eau
Charges d'exploitation nettes	25,06	17,23	5,81	4,02	2,33	1,43	2,00	1,26

L'assiette de référence pour la mesure de la productivité réalisée par les ELD correspond aux charges d'exploitation nettes. Cette assiette de référence évoluera, à compter de 2010, en fonction d'un pourcentage annuel de variation égal à :

Entreprises locales de distribution (ELD)	Pourcentage annuel de variation des OPEX nettes
Régaz (Bordeaux)	IPC - 1,25 %
Réseau GDS (Strasbourg)	IPC + 0,82 %
Gaz Electricité de Grenoble	IPC - 2,80 %
Vialis (Colmar)	IPC - 1,82 %
Gédia (Dreux)	IPC - 1,21 %
Caléo (Guebwiller)	IPC - 1,35 %
Gaz de Barr	IPC - 1,34 %
Veolia Eau (Huningue, St Louis, Hégenheim, Village-Neuf)	IPC - 3,05 %

3.3. Revenu autorisé

Le revenu autorisé permettant de définir la grille tarifaire au 1^{er} juillet 2009 est égal à la somme des charges nettes d'exploitation et des charges de capital, telles qu'elles résultent des principes de calcul exposés ci-avant. Il s'élève à :

Entreprises locales de distribution (ELD)	Revenu autorisé pour 2009 (en M€ courants)
Régaz (Bordeaux)	60,65
Réseau GDS (Strasbourg)	40,94
Gaz Electricité de Grenoble	9,93
Vialis (Colmar)	9,49
Gédia (Dreux)	5,26
Caléo (Guebwiller)	3,20
Gaz de Barr	4,83
Veolia Eau (Huningue, St Louis, Hégenheim, Village-Neuf)	3,68

IV - Estimations des quantités de gaz distribuées

Les tarifs unitaires dépendent des quantités de gaz distribuées et du nombre de clients finals raccordés aux réseaux de distribution.

Les prévisions ont été établies à partir du nombre de clients effectivement raccordés aux réseaux des ELD à fin 2006, 2007 et 2008, et en utilisant un modèle de correction climatique pour prévoir les quantités consommées en année moyenne.

L'analyse des résultats des ELD sur la période tarifaire en cours montre que les quantités effectivement distribuées, ainsi que le nombre de consommateurs réellement raccordés, ont été inférieurs aux prévisions, dans la plupart des cas.

Le contexte énergétique actuel, ainsi que les conséquences des mesures de maîtrise de la consommation d'énergie, conduisent à retenir pour le calcul des tarifs des hypothèses modérées d'évolution du nombre de clients raccordés et des quantités de gaz distribuées corrigées du climat pour la prochaine période tarifaire.

Les hypothèses d'évolution retenues pour définir les tarifs sont celles communiquées par les ELD :

		ATRD2	Réalisés (corrigés du climat)				Prévisions		
		2006	2006		2007		2009		Évolution moyenne 2010-2012
				(écart / ATRD2 2006)		(écart / ATRD2 2006)		(écart / ATRD2 2006)	
Régaz	Nombre de clients moyen	211 705	212 495	+0,4%	213 409	+0,8%	213 299	+0,8%	-0,2%
	Volume (GWh)	4 961	4 602	-7,2%	4 758	-4,1%	4 792	-3,4%	-0,2%
Réseau GDS	Nombre de clients moyen	112 559	108 571	-3,5%	109 730	-2,5%	111 785	-0,7%	+0,7%
	Volume (GWh)	5 093	4 860	-4,6%	4 641	-8,9%	4 843	-4,9%	+0,6%
GEG	Nombre de clients moyen	48 617	48 211	-0,8%	47 794	-1,7%	46 794	-3,7%	-1,1%
	Volume (GWh)	998	868	-13,0%	936	-6,2%	915	-8,3%	-1,1%
Vialis	Nombre de clients moyen	30 899	31 013	+0,4%	31 598	+2,3%	32 024	+3,6%	+0,7%
	Volume (GWh)	900	906	+0,6%	891	-1,1%	899	-0,1%	+0,5%
Gédia	Nombre de clients moyen	12 827	12 883	+0,4%	12 986	+1,2%	13 172	+2,7%	+0,5%
	Volume (GWh)	489	487	-0,4%	433	-11,5%	453	-7,4%	+0,1%
Caléo	Nombre de clients moyen	9 433	10 806	+14,6%	11 135	+18,0%	11 379	+20,6%	+1,1%
	Volume (GWh)	390	396	+1,7%	357	-8,6%	351	-10,0%	+0,8%
Gaz de Barr	Nombre de clients moyen	9 979	10 149	+1,7%	10 424	+4,5%	10 672	+6,9%	+1,0%
	Volume (GWh)	421	514	+22,3%	524	+24,5%	501	+19,2%	+0,5%
Veolia	Nombre de clients moyen	7 365	7 596	+3,1%	7 703	+4,6%	7 860	+6,7%	+1,0%
	Volume (GWh)	324	263	-18,9%	237	-27,1%	289	-11,0%	+0,9%

V - Structure du tarif

Conformément aux dispositions de l'article 7 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution de gaz naturel des ELD, autres que ceux concédés en application de l'article 25-1 de ladite loi, sont péréqués à l'intérieur de la zone de desserte de chaque ELD.

Le retour d'expérience des GRD, des fournisseurs de gaz naturel actuellement utilisateurs des réseaux de distribution, ainsi que des acteurs du marché qui se sont exprimés lors de la consultation publique menée par la CRE fin 2007, a permis d'établir que les principes actuels de tarification des réseaux de distribution sont satisfaisants. Les principes suivants sont, donc, conservés.

Le tarif d'utilisation du réseau de distribution de gaz naturel de chaque ELD est composé de quatre options tarifaires principales. Pour un point de livraison donné, le choix de l'option tarifaire est laissé à l'expéditeur. Le tarif s'applique par point de livraison.

Les quatre options tarifaires principales correspondent chacune à un segment de clientèle :

- option T1 : consommation annuelle de 0 à 6 000 kWh ;
- option T2 : consommation annuelle de 6 000 à 300 000 kWh ;
- option T3 : consommation annuelle de 300 000 à 5 000 000 kWh ;
- option T4 : consommation annuelle supérieure à 5 000 000 kWh.

Les seuils ci-dessus sont établis en tenant compte de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) qui s'applique sur les termes fixes du tarif et pour une modulation de 160 jours pour l'option T4.

La structure des trois premières options tarifaires est de type binôme, avec un abonnement annuel et un terme proportionnel à la quantité consommée.

L'option T4 est de type trinôme, avec un abonnement annuel, un terme proportionnel à la quantité consommée et un terme proportionnel à la capacité journalière souscrite.

Les tarifs comprennent également une option tarifaire spéciale, dite « tarif de proximité » (option TP). Cette option tarifaire est réservée aux cas de clients finals ayant la possibilité réglementaire de se raccorder directement à un réseau de transport de gaz naturel. Elle comprend un abonnement annuel, un terme proportionnel à la capacité journalière souscrite et un terme proportionnel à la distance entre le point de livraison et le réseau de transport le plus proche.

Les options tarifaires T4 et TP sont associées à un mécanisme de pénalisation des dépassements de capacité souscrite.

Pour les clients finals ne disposant pas de compteurs individuels, le tarif applicable est un forfait, calculé sur la base de l'option T1.

B – Mise à jour du dispositif de régulation incitative de la qualité de service du tarif péréqué de GrDF

La présente proposition tarifaire met à jour le dispositif de régulation incitative de la qualité de service de GrDF à compter du 1^{er} juillet 2009.

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

- mise en œuvre de quatre nouveaux indicateurs, dont deux sont incités financièrement, soit dès le 1^{er} juillet 2009 (pour l'indicateur de suivi du taux d'écart de périmètre contractuel), soit en cours de période tarifaire (pour l'indicateur de suivi du traitement des rejets du mois M en M+1). Concernant l'indicateur de suivi du taux d'écart de périmètre contractuel, les incitations financières sont dans un premier temps gérées via le mécanisme de CRCP. Un retour d'expérience sera mené et pourra conduire, le cas échéant, à la mise en place d'incitations versées directement aux fournisseurs impactés ;
- mise en œuvre d'incitations financières pour les trois indicateurs de suivi des taux de publication des relèves par OMEGA et réévaluation des objectifs de l'indicateur de suivi du taux de disponibilité du Portail OMEGA ;
- précision de six indicateurs de suivi des délais de réalisation et des taux de réalisation dans le délai catalogue des mises en service, des mises hors service et des changements de fournisseur ;
- suppression de trois indicateurs relatifs aux délais de publication par OMEGA, dont le suivi est redondant avec d'autres indicateurs déjà existants.

C - Règles tarifaires pour les nouvelles concessions de gaz naturel et les GRD de rang 2

Le III de l'article 7 de la loi du 3 janvier 2003, modifié par l'article 29 de la loi du 7 décembre 2006, prévoit que « *les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel autres que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la présente loi sont péréqués à l'intérieur de la zone de desserte de chaque gestionnaire.* ».

Cet article réaffirme le principe de péréquation par GRD des tarifs d'utilisation des réseaux de distribution de gaz naturel pour les concessions antérieures à la modification introduite par la loi du 7 décembre 2006. En revanche, il exclut de cette péréquation tarifaire les nouvelles concessions issues d'une mise en concurrence (régime juridique de l'article 25-1 de la loi de 2003).

Le III de l'arrêté du 2 juin 2008, approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel, fixe les règles tarifaires applicables aux nouvelles concessions de distribution de gaz naturel : « *Toute entité souhaitant répondre à un appel à concurrence pour la desserte en gaz naturel d'une nouvelle concession doit prendre pour référence la grille tarifaire de GrDF en vigueur au moment de l'appel à concurrence. Un coefficient multiplicateur unique est appliqué à l'ensemble des termes de cette grille. [...]* ».

Le tarif du GRD retenu à la suite d'un appel d'offre pour une nouvelle concession est transmis par ce GRD à la CRE, qui vérifie le respect des principes de l'arrêté du 2 juin 2008 et, si tel est le cas, propose le tarif aux ministres pour approbation.

Par ailleurs, l'arrêté du 2 juin 2008 prévoit que les GRD disposant de tarifs spécifiques péréqués sont tenus de mettre en place une comptabilité séparée des coûts entre les communes bénéficiant du tarif péréqué et les autres. Cette séparation doit se faire selon des modalités auditables, prenant en compte les charges réellement imputables.

La présente proposition complète ces règles en précisant le schéma tarifaire applicable entre GRD de rang 1 et GRD de rang 2 et en fixant les modalités d'évolution des tarifs ATRD des concessions non-péréqués.

I - **Facturation des coûts de raccordement, d'acheminement et des services spécifiques entre GRD de rang 1 et GRD de rang 2**

1. **Principes de facturation de l'acheminement spécifiques pour les GRD de rang 2**

L'arrêté du 2 juin 2008 approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel prévoit que « *d'un point de vue tarifaire et contractuel, le réseau de distribution de rang 2 est rendu directement accessible depuis le réseau de transport pour les expéditeurs, sur la base du schéma suivant :*

- *les expéditeurs paient, au GRD de rang 2, un seul tarif couvrant la prestation d'acheminement du gaz depuis le point d'interface transport distribution (PITD) concerné jusqu'au point de livraison du consommateur final ;*
- *les charges à couvrir par les tarifs du GRD de rang 2 comprennent les coûts relatifs à l'acheminement sur le réseau de distribution du GRD de rang 1 ;*
- *ces coûts font l'objet d'un contrat entre le GRD de rang 1 et le GRD de rang 2 ou d'un protocole, lorsque le GRD de rang 1 et le GRD de rang 2 sont une seule et même entité juridique, qui sont soumis à la CRE. »*

Ainsi, un GRD de rang 2 est un utilisateur du réseau du GRD de rang 1 mais avec des caractéristiques particulières :

- il est délégataire de service public dans le cadre d'un contrat de concession. Il a en conséquence des obligations de service public ;
- en charge de l'exploitation d'un réseau de distribution, il achemine du gaz non pour sa propre consommation mais afin de permettre aux fournisseurs situés sur sa zone de desserte d'alimenter leurs clients ;
- sa présence est garantie sur le long terme, puisque les durées de concessions sont généralement de l'ordre de 30 ans.

Le GRD de rang 2 a, par conséquent, des relations spécifiques avec le GRD de rang 1, qui ne peuvent pas être traitées dans le cadre opérationnel et contractuel prévu pour les autres utilisateurs de réseau. Les particularités attachées à la situation des GRD de rang 2, ainsi que l'intérêt général résultant de l'amélioration du développement de la concurrence sur l'activité de distribution et sur l'activité de fourniture sur le territoire des nouvelles concessions, justifient la création d'une tarification spécifique pour les GRD de rang 2, dès lors que les principes d'égalité et de couverture des coûts sont respectés.

2. Principes de facturation du raccordement pour les GRD de rang 2

Le décret du 28 juillet 2008 relatif au développement de la desserte gazière et aux extensions des réseaux publics de distribution de gaz naturel, publié le 30 juillet 2008, fixe le cadre applicable aux raccordements de certains clients. Son article 3 prévoit que « *sur le territoire des communes déjà desservies par un réseau de gaz naturel, les gestionnaires de réseaux de distribution publique de gaz ont l'obligation de raccorder aux réseaux de distribution publique existants tous les clients qui le demandent, si le ratio du calcul de rentabilité obtenu est égal ou supérieur au niveau arrêté par le ministre chargé de l'énergie en application de l'article 36 de la loi du 7 décembre 2006 susvisée. Pour satisfaire les demandes de raccordement dont la rentabilité est inférieure à ce niveau, les gestionnaires des réseaux de distribution publique peuvent demander une participation aux demandeurs. [...]* ». Le critère de rentabilité (dit critère « B/l »), le seuil et les modalités de calcul sont précisés dans l'arrêté du 28 juillet 2008 fixant le taux de référence pour la rentabilité des opérations de desserte gazière.

Ces dispositions, applicables dans le cas général des raccordements de consommateurs de gaz, ne le sont pas en matière d'opérations de raccordement des GRD de rang 2.

Les notions de territoire ou encore de client éligible que l'on trouve dans l'article 3 du décret du 28 juillet 2008 ne correspondent pas à la situation des GRD de rang 2.

Il résulte de ce qui précède que les dispositions du titre II du décret n°2008-740 du 28 juillet 2008 ne s'appliquent qu'aux opérations d'extension d'un réseau, sur le territoire de la concession et ne peuvent donc être appliquées aux opérations de raccordement des GRD de rang 2.

3. Modalités de facturation des coûts de raccordement, d'acheminement et des services spécifiques entre GRD de rang 1 et GRD de rang 2

Afin de garantir la couverture globale des coûts générés par chaque GRD, dans le respect des règles tarifaires et du principe d'égalité, la présente proposition tarifaire définit les règles de facturation des coûts de raccordement, d'acheminement et des services annexes, entre GRD de rang 1 et GRD de rang 2 :

- la totalité des coûts de raccordement sur le réseau de rang 1 est facturée par le GRD de rang 1 au GRD de rang 2, soit :
 - la totalité des coûts du branchement ;
 - le cas échéant, la totalité des coûts du réseau d'amenée (également appelé « extension ») ;
 - et, lorsqu'ils sont directement et immédiatement imputables au GRD de rang 2, la totalité des coûts de renforcement du réseau de rang 1 ; dans le cas où les renforcements déclenchés par l'alimentation d'une nouvelle concession profitent aussi au réseau du GRD amont, un partage des coûts est opéré entre GRD de rang 1 et GRD de rang 2 au prorata des débits de pointe ;
- 50 % des coûts d'acheminement, liés à l'application du tarif ATRD du GRD de rang 1, sont facturés par le GRD de rang 1 au GRD de rang 2. Cette valeur de 50 % est applicable quel que soit le GRD amont. Elle correspond à la couverture :
 - des charges d'exploitation normatives, qui représentent en moyenne 47 % du tarif ATRD (charges d'exploitation / total des charges) ;
 - et d'une quote-part des charges de capital normatives au titre des renforcements futurs, représentant en moyenne 3 % du tarif ATRD ;
- les services annexes sont facturés en sus par le GRD de rang 1 au GRD de rang 2, en application du catalogue de prestations du GRD de rang 1.

II - Harmonisation des modalités d'évolution des tarifs ATRD des concessions non-péréqués

Chaque année, de nouvelles concessions de réseaux de distribution de gaz naturel sont attribuées. Ce sont donc potentiellement plusieurs nouveaux tarifs non-péréqués supplémentaires qui viendront, chaque année, s'ajouter aux tarifs non-péréqués des concessions attribuées les années précédentes.

Compte tenu de la complexité qui en résultera pour l'ensemble des acteurs de marché, la présente proposition tarifaire vise à harmoniser les modalités de révision annuelle de ces tarifs.

1. Harmonisation des dates de révision annuelle

La CRE propose que les évolutions des tarifs ATRD des concessions non-péréqués, si elles sont prévues dans le contrat de concession, aient lieu au 1^{er} juillet d'une année.

En effet, les tarifs ATRD péréqués évoluant également au 1^{er} juillet de chaque année, une date unique de révision des tarifs ATRD apportera de la simplicité au fonctionnement du marché.

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

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

2. Harmonisation des indices d'indexation

Tous les GRD supportant les évolutions des mêmes inducteurs de coûts, la CRE propose que les formules de révision utilisent les mêmes indices ou familles d'indices de référence :

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

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

Cette harmonisation apportera de la simplicité pour les autorités concédantes dans leur analyse des offres des GRD candidats et pour les utilisateurs des réseaux.

3. Prise en compte des évolutions de la structure de la grille tarifaire de référence

La proposition tarifaire prévoit que les modifications, qui pourraient intervenir dans la structure de la grille tarifaire de référence, s'appliquent également aux tarifs des concessions non-péréqués, afin de ne pas introduire de complexité supplémentaire dans le fonctionnement du marché du gaz naturel, ni dans les systèmes d'information des fournisseurs et des GRD.

Ainsi, les tarifs non-péréqués prendront en compte toute modification de la structure de la grille tarifaire de référence, dès son entrée en vigueur, dans le respect de la règle d'application d'un coefficient multiplicateur unique à l'ensemble des termes de la nouvelle grille de référence.

D - Injection de biogaz dans les réseaux de distribution de gaz naturel

Le biogaz est le gaz combustible produit par la fermentation de matières organiques animales ou végétales en l'absence d'oxygène. Cette fermentation appelée méthanisation se produit spontanément dans les décharges contenant des déchets organiques ; on peut également la provoquer artificiellement dans des digesteurs afin de traiter des boues d'épuration, des déchets organiques industriels ou agricoles.

Le biogaz est un mélange composé essentiellement de méthane (typiquement de 50% à 70%) et de gaz carbonique avec des quantités variables d'eau et de sulfure d'hydrogène. Le biogaz peut être valorisé sous forme de production de chaleur, d'électricité, de carburant pour véhicules (bio-GNV) ou injecté dans les réseaux de gaz naturel. En fonction du mode de valorisation choisi, le biogaz brut doit être plus ou moins purifié. Seul le biogaz épuré constitué quasi-exclusivement de méthane est susceptible d'être injecté dans les réseaux de distribution ou de transport de gaz naturel.

Des projets d'injection de biogaz sur les réseaux de distribution de gaz naturel sont actuellement en cours d'étude et pourraient arriver à échéance courant 2009 pour les plus avancés d'entre eux.

La Direction Générale de l'Energie et du Climat pilote depuis décembre 2008 un groupe de travail chargé de déterminer les conditions techniques et financières dans lesquelles le biogaz pourra être injecté dans les réseaux de distribution de gaz naturel.

Dans l'attente des conclusions du groupe de travail et afin de permettre aux porteurs des projets les plus avancés d'injecter leur production de biogaz sur les réseaux, les gestionnaires de réseaux de distribution pourront proposer à titre expérimental et transitoire la mise en place d'une prestation technique d'injection.

La CRE proposera ultérieurement un dispositif tarifaire pour l'injection de biogaz sur les réseaux de distribution, prenant en compte les conclusions du groupe de travail évoqué ci-dessus, lorsqu'elles seront connues.

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

I - Définitions et principes généraux applicables aux tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel

1. Définitions

Expéditeur :

Personne, physique ou morale, qui signe avec un gestionnaire de réseau de distribution (GRD) un contrat d'acheminement sur le réseau de distribution de gaz naturel. L'expéditeur est, selon le cas, le client éligible, le fournisseur ou leur mandataire, tels que définis à l'article 2 de la loi du 3 janvier 2003.

Point de livraison :

Point de sortie d'un réseau de distribution où un GRD livre du gaz à un client final, en exécution d'un contrat d'acheminement sur le réseau de distribution signé avec un expéditeur.

Point d'interface transport distribution (PITD) :

Point physique ou notionnel d'interface entre un réseau de transport et un réseau de distribution de gaz naturel.

Gestionnaire de réseau de distribution de rang 2 (« GRD de rang 2 ») :

Un GRD est dit « de rang 2 » si son réseau est alimenté par l'intermédiaire d'un réseau de distribution de gaz naturel directement raccordé au réseau de transport. Le GRD amont est dit « de rang 1 ».

Compte de Régularisation des Charges et des Produits (CRCP) :

Le CRCP est un compte fiduciaire extra-comptable qui est alimenté à intervalles réguliers par tout ou partie des écarts de coût ou de revenu entre les charges et les produits réellement constatés, et les charges et les produits prévisionnels sur des postes prédéfinis. L'apurement de tout ou partie du solde de ce compte s'opère par une diminution ou une augmentation de la grille tarifaire.

2. Facturation par point de livraison

Le tarif s'applique par point de livraison. Les montants dus pour chaque point de livraison alimenté par un expéditeur s'additionnent dans la facture mensuelle de cet expéditeur.

3. Prestations couvertes par les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution de gaz naturel

L'utilisation des réseaux de distribution ne peut donner lieu à aucune facturation autre que celle résultant de l'application des présents tarifs, à l'exception des prestations supplémentaires dont les tarifs sont publiés par les GRD dans leur catalogue des prestations.

Les prestations, dont le coût est couvert par le tarif d'utilisation du réseau de distribution de chaque GRD, sont, au minimum, les suivantes :

- prestations liées à la qualité et à la sécurité :
 - continuité de l'acheminement dans les conditions définies par le décret n°2004-251 du 19 mars 2004 relatif aux obligations de service public dans le secteur du gaz ;
 - information d'une interruption de service pour travaux, conformément au décret du 19 mars 2004 ;
 - mise à disposition d'un numéro d'urgence et de dépannage accessible 24 heures sur 24 ;
 - intervention en urgence 24 heures sur 24 en cas de problème lié à la sécurité, conformément à l'arrêté du 13 juillet 2000 portant règlement de sécurité de la distribution de gaz combustible par canalisations ;
 - garantie de la valeur du pouvoir calorifique telle que définie par les arrêtés du 16 septembre 1977 et du 28 mars 1980 ;
 - pression disponible à l'amont du poste de livraison, conforme aux conditions standards de livraison publiées par chaque GRD ;
 - première intervention chez le client pour assurer un dépannage ou une réparation en cas de manque de gaz ;
 - diagnostic des installations intérieures chômées depuis plus de six mois et actions de sensibilisation des clients et des acteurs de la filière gazière à la problématique de la sécurité des installations intérieures ;

- prestations liées à la mesure de la consommation :
 - mise à disposition d'un compteur lorsque le débit est inférieur à 16 m³/heure ;
 - vérification périodique d'étalonnage des compteurs et des convertisseurs ;
 - continuité de comptage et de détente ;
 - relève périodique des compteurs, dans les conditions définies au paragraphe 5. ci-après ;
 - annonce du passage du releveur pour les clients finals relevant des options T1 et T2 ;
 - possibilité de réaliser un auto-relevé et de communiquer son index, pour les clients finals relevant des options T1 et T2 ;
- prestations liées à la gestion contractuelle :
 - actes de gestion liés au changement de fournisseur ou à une modification du contrat d'acheminement ;
 - interventions chez le client dans le cas d'une résiliation ;
- autres :
 - prise de rendez-vous téléphonique pour toutes les opérations techniques nécessitant une étude ;
 - dans le cas d'un GRD de rang 2, l'ensemble des prestations relatives à l'acheminement du gaz naturel depuis le PITD concerné.

4. Structure et choix des options tarifaires

Le tarif de chaque GRD comprend quatre options principales :

- trois options T1, T2, T3, de type binôme, comprenant chacune un abonnement et un terme proportionnel aux quantités livrées ;
- une option T4 de type trinôme, comprenant un abonnement, un terme proportionnel à la capacité journalière souscrite et un terme proportionnel aux quantités livrées.

Le choix de l'option tarifaire à appliquer à chaque point de livraison revient à l'expéditeur concerné.

Pour les clients finals ne disposant pas de compteur individuel, le tarif applicable est un forfait, calculé sur la base de l'option T1.

Chaque tarif comprend également une option tarifaire dite « tarif de proximité » (TP), ouverte pour les points de livraison concernant des clients finals ayant la possibilité réglementaire de se raccorder au réseau de transport. Cette option tarifaire comprend un abonnement, un terme proportionnel à la capacité journalière souscrite et un terme proportionnel à la distance à vol d'oiseau entre le point de livraison concerné et le réseau de transport le plus proche. Le terme proportionnel à la distance est affecté d'un coefficient multiplicateur dépendant de la densité de population de la commune d'implantation du point de livraison concerné.

5. Mode de relève d'un point de livraison

Les options T1 et T2 comprennent un relevé des compteurs annuel ou semestriel.

L'option T3 comprend un relevé des compteurs mensuel.

Les options T4 et TP comprennent une mesure quotidienne, relevée quotidiennement ou mensuellement.

Un mode de relève plus fréquent que le mode de relève compris dans l'option tarifaire du point de livraison concerné peut être choisi par l'expéditeur. Le tarif appliqué figure dans le catalogue des prestations de chaque GRD.

6. Souscriptions mensuelles ou quotidiennes de capacité journalière

Les options tarifaires T4 et TP comprennent un terme de souscription annuelle de capacité journalière. Il est également possible de souscrire mensuellement ou quotidiennement des capacités journalières.

Le terme de souscription mensuelle de capacité journalière est égal au terme de souscription annuelle de capacité journalière, multiplié par les coefficients suivants :

Mois considéré	Terme mensuel en proportion du terme annuel
Janvier – Février	8/12
Décembre	4/12
Mars – Novembre	2/12
Avril – Mai – Juin – Septembre – Octobre	1/12
Juillet – Août	0,5/12

Lorsque le bon fonctionnement du réseau le permet, des souscriptions quotidiennes de capacité journalière sont commercialisées par les GRD, pour satisfaire un besoin ponctuel et exceptionnel d'un consommateur final.

Le terme applicable à la souscription quotidienne de capacité journalière est égal, pour chaque GRD, à $1/20^{\text{ème}}$ du terme applicable à la souscription mensuelle correspondante.

7. Pénalités pour dépassement de capacité journalière souscrite

Chaque mois, pour les options tarifaires T4 et TP, les dépassements de capacité journalière constatés font l'objet de pénalités.

Le dépassement de capacité journalière pris en compte pour un mois donné est égal à la somme du dépassement maximal de capacité journalière du mois considéré et de 10 % des autres dépassements de capacité journalière du mois supérieurs à 5 % de la capacité journalière souscrite.

La pénalité est exigible lorsque le dépassement ainsi calculé est supérieur à 5 % de la capacité journalière souscrite.

Pour la partie du dépassement comprise entre 5 % et 15 % de la capacité journalière souscrite, la pénalité est égale au produit de cette partie du dépassement par 2 fois le terme mensuel de capacité journalière tel que défini au paragraphe précédent.

Pour la partie du dépassement supérieure à 15 % de la capacité journalière souscrite, la pénalité est égale au produit de cette partie du dépassement par 4 fois le terme mensuel de capacité journalière tel que défini au paragraphe précédent.

8. Regroupement de points de livraison

Dans le cadre de l'option T4, le regroupement des souscriptions de capacité journalière de plusieurs points de livraison est autorisé lorsque les conditions suivantes sont simultanément vérifiées :

- les points de livraison concernés sont sur le réseau de distribution d'un même GRD et sont alimentés par un même PITD ;
- le gaz livré à chacun des points de livraison concernés est destiné à servir, après transformation, à la satisfaction des besoins du même utilisateur final sur un même site. Cet usage induit des consommations alternées en tout ou partie du gaz naturel livré.

Le terme de souscription annuelle de capacité journalière de l'option T4 est majoré de 20 % dans le cas de regroupement des souscriptions de plusieurs points de livraison. L'abonnement annuel reste dû pour chaque point de livraison.

9. Alimentation d'un point de livraison par plusieurs expéditeurs

Lorsque plusieurs expéditeurs alimentent simultanément un même point de livraison, ils doivent choisir la même option tarifaire. Le tarif correspondant s'applique intégralement à chacun d'entre eux, à l'exception de l'option T4 et de l'option « tarif de proximité » pour lesquelles la somme due mensuellement au titre de l'abonnement et du terme proportionnel à la distance est répartie entre les expéditeurs concernés au prorata des capacités souscrites du mois considéré pour ce point de livraison. Lorsque, pour un mois donné, la capacité totale souscrite est nulle, la répartition se fait sur la base de celle du mois précédent.

10. Traitement tarifaire des GRD de rang 2

Un GRD est dit « de rang 2 », si son réseau est alimenté par l'intermédiaire d'un réseau de distribution de gaz naturel directement raccordé au réseau de transport. Le GRD amont est dit « de rang 1 ».

D'un point de vue tarifaire et contractuel, le réseau de distribution de rang 2 est rendu directement accessible depuis le réseau de transport pour les expéditeurs, sur la base du schéma suivant :

- les expéditeurs paient, au GRD de rang 2, un seul tarif couvrant la prestation d'acheminement du gaz depuis le point d'interface transport distribution (PITD) concerné jusqu'au point de livraison du consommateur final ;
- les charges à couvrir par les tarifs du GRD de rang 2 comprennent les coûts relatifs à l'acheminement sur le réseau de distribution du GRD de rang 1 ;
- ces coûts font l'objet d'un contrat entre le GRD de rang 1 et le GRD de rang 2 ou d'un protocole, lorsque le GRD de rang 1 et le GRD de rang 2 sont une seule et même entité juridique, qui sont soumis à la CRE.

50 % des coûts d'acheminement, liés à l'application du tarif ATRD du GRD de rang 1, sont facturés par le GRD de rang 1 au GRD de rang 2. Cette valeur de 50 % est applicable quel que soit le GRD amont.

La totalité des coûts de raccordement au réseau de rang 1 est facturée par le GRD de rang 1 au GRD de rang 2, soit :

- la totalité des coûts du branchement ;
- le cas échéant, la totalité des coûts du réseau d'amenée (également appelé « extension ») ;
- et, lorsqu'ils sont directement et immédiatement imputables au GRD de rang 2, la totalité des coûts de renforcement du réseau de rang 1 (ou à défaut, la quote-part des travaux imputable au GRD de rang 2 déterminée au prorata des débits de pointe).

Les services annexes sont facturés en sus par le GRD de rang 1 au GRD de rang 2, en application des catalogues des prestations du GRD de rang 1.

II - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Régaz (Bordeaux)

Le tarif d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Régaz, autre que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de Régaz.

Le tarif défini ci-dessous s'applique pour 4 ans à compter du 1^{er} juillet 2009, avec un ajustement mécanique au 1^{er} juillet de chaque année.

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.

1. Tarif péréqué de Régaz applicable du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de Régaz, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	36,24	32,89	
T2	166,20	7,05	
T3	585,96	5,39	
T4	12 793,68	0,87	217,32

Option « tarif de proximité » (TP)

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	27 269,04	63,36	54,36

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.

Clients sans compteur individuel

Pour les clients finals ne disposant pas de compteur individuel, le tarif applicable est un forfait annuel de 73,08 €.

2. Tarif péréqué de Régaz applicable du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011

La grille tarifaire de Régaz est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2010 par l'application, à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin 2010, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_1 = IPC - X$$

IPC est l'indice d'inflation correspondant à la variation annuelle moyenne sur l'année 2009 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 0,7 %.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet 2010 et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3. Tarif péréqué de Régaz applicable à compter du 1^{er} juillet 2011

La grille tarifaire de Régaz est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2011 et au 1^{er} juillet 2012 par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur, respectivement au 30 juin 2011 et au 30 juin 2012, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_2 = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1^{er} juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 0,7 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet de chaque année et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none">le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ;l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif.
Revenu lié aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none">le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ;le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.
Pénalités liées aux dépassements de capacités souscrites	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières liées à la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Pour l'année 2009, le calcul des écarts est basé sur les données du 2nd semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au 2nd semestre est égal à 50 % des écarts constatés sur l'ensemble de l'année 2009.

Pour les années 2010, 2011 et 2012, le calcul des charges de capital réelles est effectué à partir des investissements effectivement réalisés.

Un premier solde du CRCP, calculé par la CRE, est apuré sur une période de quatre ans, avec des annuités constantes, à compter du 1^{er} juillet 2011. Il intègre les écarts constatés au titre du 2nd semestre 2009 et de l'année 2010.

Les annuités du solde du CRCP impliquant une évolution de la grille tarifaire aux 1^{er} juillet des années 2011 et 2012 déterminent le terme k.

A la fin de la période tarifaire de quatre ans, un nouveau solde du CRCP, calculé par la CRE et intégrant les écarts constatés au titre des années 2011 et 2012 et des annuités restantes au titre du premier solde du CRCP, est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente proposition tarifaire, soit 4,2 % par an, nominal, avant impôt.

3.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP

Prévisions des charges de capital :

Calcul des CCN	K€	2009	2010	2011	2012
Rémunération		18 690	18 625	18 640	18 706
Amortissement		16 902	17 278	17 761	18 059
TOTAL		35 592	35 903	36 401	36 765

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T1	104 767	104 418	104 057	104 104	104 040
T2	2 945 563	2 935 740	2 925 610	2 926 934	2 925 115
T3	948 109	944 948	941 687	942 113	941 528
T4	731 556	729 116	726 600	726 929	726 478

3.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
Forfait	2 124	2 024	2 024	2 024	2 024
T1	54 500	54 000	53 500	53 000	52 500
T2	155 500	155 700	155 900	156 100	156 300
T3	1 130	1 140	1 150	1 160	1 170
T4	42	42	42	42	42
TP	3	3	3	3	3

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T4	6 301	6 301	6 301	6 301	6 301
TP	577	577	577	577	577

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
TP	562	562	562	562	562

3.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles :

NB : Régaz fonctionne en année gazière, soit du 1^{er} octobre de l'année n au 30 septembre de l'année n+1

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 ^{er} semestre	2 nd semestre
T1	67 %	33 %
T2	84 %	16 %
T3	81 %	19 %
T4	75 %	25 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1^{er} semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((nombreclientmoyen_{annéeA-1} + nombreclientmoyen_{annéeA}) / 2 + nombreclientmoyen_{annéeA})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2nd semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((nombreclientmoyen_{annéeA} + nombreclientmoyen_{annéeA+1}) / 2 + nombreclientmoyen_{annéeA})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX)

Le facteur d'évolution annuel de 0,7 % sur la grille tarifaire suppose une évolution des charges d'exploitation nettes d'un pourcentage annuel de variation égal à IPC – 1,25 % à partir du niveau retenu pour 2009.

A la fin de la période tarifaire, les gains de productivité supplémentaires, qui pourraient être réalisés par Régaz sur cette assiette d'OPEX, au-delà de l'objectif de 1,25 % par an, seront évalués, par comparaison entre :

- le montant total des charges d'exploitation nettes de Régaz, calculé ex-post sur la base des données réalisées en 2010, 2011 et 2012 ;
- la trajectoire de référence des charges d'exploitation nettes de Régaz. Cette trajectoire sera calculée à la fin de la période tarifaire, pour les années 2010, 2011 et 2012, en appliquant annuellement un pourcentage de variation égal à IPC – 1,25 %, à partir du niveau retenu pour 2009, soit 25 058,151 k€.

Les gains éventuels de productivité supplémentaires, si les charges réalisées sont en dessous de la trajectoire de référence, seront partagés entre Régaz et les utilisateurs du réseau. Régaz conservera 40 % des gains réalisés. Les 60 % restants viendront en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Régaz

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

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

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

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

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de valeurs de consommations de clients télérelevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de clients télérelevés JJ enregistrés dans le SI du GRD pour le jour J)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- toutes valeurs effectivement relevées - aucune valeur de repli / remplacement prise en compte - tous fournisseurs, tous PITD du GRD confondus
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : mensuelle
Objectif :	- objectif de base : 90 % par mois - objectif cible : 95 % par mois
Date de mise en œuvre :	- début du suivi : 1 ^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2010

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

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de jours du mois M pour lesquels le GRD a transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans le délai convenu entre le GRT et le GRD</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PITD du GRD confondus - tous jours avec délai convenu respecté - tous jours avec délai convenu non respecté à la demande du GRT (ce jour est comptabilisé comme un jour où le délai convenu est respecté par le GRD)
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 330 jours par année - objectif cible : 350 jours par année
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

Concernant l'année 2010, les incitations financières de cet indicateur sont calculées uniquement sur le 2nd semestre selon les mêmes principes, mais avec des objectifs de base et cible par semestre respectivement de 165 jours et 175 jours.

c) *Taux de disponibilité du portail Fournisseur :*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du mois M, sur des semaines complètes : <u>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine) / (Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - portail Fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices - causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : hebdomadaire - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 96 % par semaine - objectif cible : 99 % par année
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2010

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

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

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

e) *Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 30 jours :*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites déposées sur le portail Fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	100 % des réclamations fournisseurs écrites déposées sur le portail Fournisseur non traitées dans les 30 jours et signalées par les fournisseurs sont indemnisées
Incitations :	- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours et signalée - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- début du suivi : 1 ^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2009

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

a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Délai de réalisation d'une mise en service (MES)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai, de la valeur : <u>Nombre de MES clôturées durant le mois M</u> (soit trois valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue)	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), y compris MES express	Mois	1 ^{er} juillet 2009
Taux de MES réalisées dans le délai catalogue	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP, tous débits de poste) confondus	Mois	1 ^{er} juillet 2009
Délai de réalisation d'une mise hors service (MHS)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai, de la valeur : <u>Nombre de MHS clôturées durant le mois M</u> (soit trois valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue)	- toutes MHS suite à résiliation du contrat (pas les MHS pour impayé) - tous fournisseurs et tous types de clients	Mois	1 ^{er} juillet 2009
Taux de MHS réalisées dans le délai catalogue	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	(T1/T2/T3/T4/TP, tous débits de poste) confondus	Mois	1 ^{er} juillet 2009

<p>Délai de réalisation d'un changement de fournisseur</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai, de la valeur :</p> <p><u>Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M</u></p> <p>(soit trois valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue)</p>	<p>- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>
<p>Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	<p>et tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP)</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>
<p>Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 de la valeur :</p> <p><u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le mois M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail Fournisseur - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>

Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le mois M</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Mois	1 ^{er} juillet 2009
---	---	--	------	------------------------------

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : <u>(Nombres d'appel pris sur le mois M) / (Nombre d'appels reçus sur le mois M)</u> (soit deux valeurs suivies : - n° Accueil Raccordement - Interventions techniques - n° Sécurité Dépannage)	- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Mois	1 ^{er} juillet 2009

<p>Nombre de réclamations de clients finals par nature</p>	<p>Rentée le 1^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur :</p> <p><u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le mois M</u></p> <p>(soit huit valeurs suivies :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance - Réclamation ne relevant pas du GRD - Gestion contractuelle) 	<ul style="list-style-type: none"> -toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (mail, courrier et portail Fournisseur) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus -réclamation clôturée : 	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>
<p>Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le mois M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	<p>réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>

c) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le mois M</u> (soit huit valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance - Réclamation ne relevant pas du GRD - Gestion contractuelle)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites déposées sur le portail Fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus	Mois	1 ^{er} juillet 2009
Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois M</u> (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Mois	1 ^{er} juillet 2009

(2) Indicateurs relatifs à la relève et la facturation :

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de relevés 6M (relevés semestriels) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index de PCE 6M relevés sur le mois M) / (Nombre d'index de PCE 6M à relever sur le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE ⁽²⁾ 6M - index gaz	Mois	1 ^{er} juillet 2009
Qualité des relevés journaliers (JJ & MJ) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JJ et MJ télérelevés le jour J, dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation à M+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE MJ et JJ existants à télérelever le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	- toutes valeurs effectivement relevées - aucune valeur de repli / remplacement prise en compte	Mois	1 ^{er} juillet 2009
Qualité des relevés mensuels (MM) transmis aux fournisseurs et au GRT pour les allocations mensuelles aux PITD	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme du nombre de PCE MM relevés pendant le mois M, dont la valeur relevée a été transmise aux fournisseurs et intégrée dans le calcul de l'allocation à M+1) / (Somme du nombre de PCE MM existants à relever le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs confondus	Mois	1 ^{er} juillet 2009

Délai de publication des relevés journaliers et mensuels (JJ, MJ et MM) aux fournisseurs et de transmission des allocations mensuelles au GRT	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>Délai en jours ouvrés, à partir du 1^{er} du mois M+1, de mise à disposition des valeurs définitives de relève JJ, MJ et MM du mois M aux fournisseurs et de transmission au GRT des allocations mensuelles du mois M</u> (soit une valeur suivie)	- toutes valeurs effectivement relevées + les valeurs de repli / remplacement prises en compte dans le calcul des allocations mensuelles et retenues pour la facturation - tous fournisseurs confondus	Mois	1 ^{er} juillet 2009
---	--	---	------	------------------------------

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

III - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Réseau GDS (Strasbourg)

Le tarif d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Réseau GDS, autre que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de Réseau GDS.

Le tarif défini ci-dessous s'applique pour 4 ans à compter du 1^{er} juillet 2009, avec un ajustement mécanique au 1^{er} juillet de chaque année.

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.

1. Tarif péréqué de Réseau GDS applicable du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de Réseau GDS, autres que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	41,76	36,71	
T2	188,40	7,34	
T3	602,04	5,71	
T4	13 217,16	0,93	235,20

Option « tarif de proximité » (TP)

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	26 661,96	53,16	98,64

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.

2. Tarif péréqué de Réseau GDS applicable du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011

La grille tarifaire de Réseau GDS est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2010 par l'application, à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin 2010, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_1 = IPC - X$$

IPC est l'indice d'inflation correspondant à la variation annuelle moyenne sur l'année 2009 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 0,7 %.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet 2010 et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3. Tarif péréqué de Réseau GDS applicable à compter du 1^{er} juillet 2011

La grille tarifaire de Réseau GDS est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2011 et au 1^{er} juillet 2012 par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur, respectivement au 30 juin 2011 et au 30 juin 2012, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_2 = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1^{er} juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 0,7 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet de chaque année et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ; l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif.
Revenu lié aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ; le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.
Pénalités liées aux dépassements de capacités souscrites	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières liées à la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Pour l'année 2009, le calcul des écarts est basé sur les données du 2nd semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au 2nd semestre est égal à 50 % des écarts constatés sur l'ensemble de l'année 2009.

Pour les années 2010, 2011 et 2012, le calcul des charges de capital réelles est effectué à partir des investissements effectivement réalisés.

Un premier solde du CRCP, calculé par la CRE, est apuré sur une période de quatre ans, avec des annuités constantes, à compter du 1^{er} juillet 2011. Il intègre les écarts constatés au titre du 2nd semestre 2009 et de l'année 2010.

Les annuités du solde du CRCP impliquant une évolution de la grille tarifaire aux 1^{er} juillet des années 2011 et 2012 déterminent le terme k.

A la fin de la période tarifaire de quatre ans, un nouveau solde du CRCP, calculé par la CRE et intégrant les écarts constatés au titre des années 2011 et 2012 et des annuités restantes au titre du premier solde du CRCP, est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente proposition tarifaire, soit 4,2 % par an, nominal, avant impôt.

3.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP

Prévisions des charges de capital :

Calcul des CCN	K€	2009	2010	2011	2012
Rémunération		15 006	15 146	15 278	15 352
Amortissement		8 702	8 932	9 155	9 358
TOTAL		23 708	24 078	24 433	24 709

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T1	96 853	98 642	99 592	100 385	101 018
T2	1 522 023	1 550 130	1 565 032	1 577 481	1 587 410
T3	1 422 123	1 448 169	1 461 564	1 472 841	1 481 992
T4	1 320 944	1 296 482	1 296 482	1 296 482	1 296 482

3.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T1	52 141	52 585	52 954	53 272	53 539
T2	58 390	58 887	59 299	59 655	59 953
T3	1 196	1 206	1 214	1 221	1 227
T4	54	53	53	53	53
TP	4	4	4	4	4

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T4	7 893	7 893	7 893	7 893	7 893
TP	2 770	2 770	2 770	2 770	2 770

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
TP	1 462	1 462	1 462	1 462	1 462

3.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles :

NB : Réseau GDS fonctionne en année gazière, soit du 1^{er} octobre de l'année n au 30 septembre de l'année n+1.

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 ^{er} semestre	2 nd semestre
T1	60 %	40 %
T2	81 %	19 %
T3	82 %	18 %
T4	65 %	35 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1^{er} semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA-1}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2nd semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA+1}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX)

Le facteur d'évolution annuel de 0,7 % sur la grille tarifaire suppose une évolution des charges d'exploitation nettes d'un pourcentage annuel de variation égal à IPC + 0,82 % à partir du niveau retenu pour 2009.

A la fin de la période tarifaire, les gains de productivité supplémentaires, qui pourraient être réalisés par Réseau GDS sur cette assiette d'OPEX, au-delà de l'objectif de 0,82 % par an, seront évalués, par comparaison entre :

- le montant total des charges d'exploitation nettes de Réseau GDS, calculé ex-post sur la base des données réalisées en 2010, 2011 et 2012 ;
- la trajectoire de référence des charges d'exploitation nettes de Réseau GDS. Cette trajectoire sera calculée à la fin de la période tarifaire, pour les années 2010, 2011 et 2012, en appliquant annuellement un pourcentage de variation égal à IPC + 0,82 %, à partir du niveau retenu pour 2009, soit 17 234,465 k€.

Les gains éventuels de productivité supplémentaires, si les charges réalisées sont en dessous de la trajectoire de référence, seront partagés entre Réseau GDS et les utilisateurs du réseau. Réseau GDS conservera 40 % des gains réalisés. Les 60 % restants viendront en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Réseau GDS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) Taux de disponibilité du portail Fournisseur :

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

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

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>$\text{Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le mois M}$</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires par courrier ou mail - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires (réclamation par courrier ou mail) sont indemnisés
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : montants identiques à ceux facturés par Réseau GDS en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs qui en font la demande
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 (fournisseurs alternatifs uniquement), 1^{er} janvier 2010 (tous fournisseurs confondus) - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2009 (tous fournisseurs confondus)

e) Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 21 jours :

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

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

a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Délai de réalisation d'une mise en service (MES)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur : <u>$\text{Nombre de MES clôturées durant le mois M}$</u> (soit six valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue pour les types de clients : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> - toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), y compris MES express - tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement pour le suivi en tranche de délai - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus pour le suivi en taux 	Mois	1 ^{er} juillet 2009 (fournisseurs alternatifs) 1 ^{er} janvier 2010 (tous fournisseurs)

Taux de MES réalisées dans le délai catalogue	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), y compris MES express - tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement pour le suivi en tranche de délai - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus pour le suivi en taux 	Mois	1 ^{er} juillet 2009 (fournisseurs alternatifs) 1 ^{er} janvier 2010 (tous fournisseurs) 1 ^{er} juillet 2010 (suivi dans le délai convenu avec le fournisseur)
Délai de réalisation d'une mise hors service (MHS)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur : <u>Nombre de MHS clôturées durant le mois M</u> (soit six valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue pour les types de clients : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	<ul style="list-style-type: none"> - toutes MHS suite à résiliation du contrat (pas les MHS pour impayé), y compris les MHS express - tous fournisseurs confondus - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement pour le suivi en tranche de délai 	Mois	1 ^{er} juillet 2009 (fournisseurs alternatifs) 1 ^{er} janvier 2010 (tous fournisseurs)
Taux de MHS réalisées dans le délai catalogue	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus pour le suivi en taux 	Mois	1 ^{er} juillet 2009 (fournisseurs alternatifs) 1 ^{er} janvier 2010 (tous fournisseurs) 1 ^{er} juillet 2010 (suivi dans le délai convenu avec le fournisseur)

<p>Délai de réalisation d'un changement de fournisseur</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M</u></p> <p>(soit six valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue pour les types de clients : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous changements de fournisseurs, exceptés ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service</p> <p>- tous fournisseurs confondus</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009 (fournisseurs alternatifs) 1^{er} janvier 2010 (tous fournisseurs)</p>
<p>Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	<p>suis distinctement pour le suivi en tranche de délai</p> <p>- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus pour le suivi en taux</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009 (fournisseurs alternatifs) 1^{er} janvier 2010 (tous fournisseurs) 1^{er} juillet 2010 (suivi dans le délai convenu avec le fournisseur)</p>
<p>Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 de la valeur :</p> <p><u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le mois M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u></p> <p>(soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)</p>	<p>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD</p> <p>- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires par courrier ou mail</p> <p>- clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>

Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le mois M</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Mois	1 ^{er} juillet 2009 (fournisseurs alternatifs) 1 ^{er} janvier 2010 (tous fournisseurs)
---	---	--	------	---

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, pour chaque mois N du trimestre M-2/M, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le mois N</u> (soit huit valeurs suivies : - total - concession / développement - construction des ouvrages - conduite et entretien des ouvrages - acheminement / livraison - logistique - pilotage des ouvrages - codes de bonne conduite)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (mail, courrier, fax) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009

<p>Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 21 jours</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, pour chaque mois N du trimestre M-2/M, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 21 jours calendaires durant le mois N) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le mois N)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (mail, courrier, fax) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client 	<p>Trimestre</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>
--	--	--	------------------	------------------------------------

c) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
<p>Nombre de réclamations de fournisseurs par nature</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, pour chaque mois N du trimestre M-2/M, de la valeur :</p> <p><u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le mois N</u></p> <p>(soit huit valeurs suivies :</p> <ul style="list-style-type: none"> - total - concession / développement - construction des ouvrages - conduite et entretien des ouvrages - acheminement / livraison - logistique - pilotage des ouvrages - codes de bonne conduite) 	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus 	<p>Trimestre</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>
<p>Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif.</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, pour chaque mois N du trimestre M-2/M, de la valeur :</p> <p><u>Montant des indemnités issues des réclamations non traitées dans les 21 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois N</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur 	<p>Trimestre</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>

d) Indicateurs relatifs à la relève et la facturation :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de relevés 6M (relevés semestriels) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : $\frac{(\text{Nombre d'index de PCE 6M relevés sur le mois M})}{(\text{Nombre d'index de PCE 6M à relever sur le mois M})}$ (soit une valeur suivie)	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE ⁽²⁾ 6M - index gaz	Mois	1 ^{er} janvier 2010
Délai de publication des relèves JJ (télérelevés journaliers)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : $\frac{(\text{Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JJ télérelevés le jour J, dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8ème jour ouvré du mois M+1})}{(\text{Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JJ existants à télérelever})}$ (soit une valeur suivie)	- tous PCE JJ existants - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de MES non prises en compte) - tous fournisseurs confondus	Mois	1 ^{er} janvier 2010

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

IV - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Gaz Electricité de Grenoble (GEG)

Le tarif d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Gaz Electricité de Grenoble (GEG), autre que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de GEG.

Le tarif défini ci-dessous s'applique pour 4 ans à compter du 1^{er} juillet 2009, avec un ajustement mécanique au 1^{er} juillet de chaque année.

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.

1. Tarif péréqué de GEG applicable du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de GEG, autres que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	36,72	29,14	
T2	142,20	8,57	
T3	807,48	6,01	
T4	16 295,28	0,82	209,76

Option « tarif de proximité » (TP)

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	27 184,08	75,72	49,56

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

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

Clients sans compteur individuel

Pour les clients finals ne disposant pas de compteur individuel, le tarif applicable est un forfait annuel de 68,04 €.

2. Tarif péréqué de GEG applicable du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011

La grille tarifaire de GEG est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2010 par l'application, à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin 2010, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_1 = IPC - X$$

IPC est l'indice d'inflation correspondant à la variation annuelle moyenne sur l'année 2009 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 0,1 %.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet 2010 et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3. Tarif péréqué de GEG applicable à compter du 1^{er} juillet 2011

La grille tarifaire de GEG est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2011 et au 1^{er} juillet 2012 par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur, respectivement au 30 juin 2011 et au 30 juin 2012, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_2 = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1^{er} juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 0,1 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet de chaque année et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none">le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ;l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif.
Revenu lié aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none">le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ;le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.
Pénalités liées aux dépassements de capacités souscrites	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incidations financières liées à la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Pour l'année 2009, le calcul des écarts est basé sur les données du 2nd semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au 2nd semestre est égal à 50 % des écarts constatés sur l'ensemble de l'année 2009.

Pour les années 2010, 2011 et 2012, le calcul des charges de capital réelles est effectué à partir des investissements effectivement réalisés.

Un premier solde du CRCP, calculé par la CRE, est apuré sur une période de quatre ans, avec des annuités constantes, à compter du 1^{er} juillet 2011. Il intègre les écarts constatés au titre du 2nd semestre 2009 et de l'année 2010.

Les annuités du solde du CRCP impliquant une évolution de la grille tarifaire aux 1^{er} juillet des années 2011 et 2012 déterminent le terme k.

A la fin de la période tarifaire de quatre ans, un nouveau solde du CRCP, calculé par la CRE et intégrant les écarts constatés au titre des années 2011 et 2012 et des annuités restantes au titre du premier solde du CRCP, est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente proposition tarifaire, soit 4,2 % par an, nominal, avant impôt.

3.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP

Prévisions des charges de capital :

Calcul des CCN	K€	2009	2010	2011	2012
Rémunération		2 280	2 281	2 423	2 603
Amortissement		1 845	1 900	1 919	1 849
TOTAL		4 125	4 181	4 342	4 452

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T1	23 232	22 309	21 386	20 463	19 540
T2	365 996	359 988	353 980	348 134	342 126
T3	176 524	173 626	170 729	167 909	165 011
T4	38 348	37 719	37 089	36 477	35 847

3.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
Forfait	131	131	131	131	131
T1	19 805	19 305	18 805	18 305	17 805
T2	26 630	26 630	26 630	26 630	26 630
T3	223	223	223	223	223
T4	4	4	4	4	4
TP	1	1	1	1	1

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T4	319	319	319	319	319
TP	2 160	2 160	2 160	2 160	2 160

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
TP	1	1	1	1	1

3.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles :

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 ^{er} semestre	2 nd semestre
T1	53 %	47 %
T2	57 %	43 %
T3	58 %	42 %
T4	59 %	41 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1^{er} semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA-1}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2nd semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA+1}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX)

Le facteur d'évolution annuel de 0,1 % sur la grille tarifaire suppose une évolution des charges d'exploitation nettes d'un pourcentage annuel de variation égal à IPC – 2,80 % à partir du niveau retenu pour 2009.

A la fin de la période tarifaire, les gains de productivité supplémentaires, qui pourraient être réalisés par GEG sur cette assiette d'OPEX, au-delà de l'objectif de 2,80 % par an, seront évalués, par comparaison entre :

- le montant total des charges d'exploitation nettes de GEG, calculé ex-post sur la base des données réalisées en 2010, 2011 et 2012 ;
- la trajectoire de référence des charges d'exploitation nettes de GEG. Cette trajectoire sera calculée à la fin de la période tarifaire, pour les années 2010, 2011 et 2012, en appliquant annuellement un pourcentage de variation égal à IPC – 2,80 %, à partir du niveau retenu pour 2009, soit 5 806,476 k€.

Les gains éventuels de productivité supplémentaires, si les charges réalisées sont en dessous de la trajectoire de référence, seront partagés entre GEG et les utilisateurs du réseau. GEG conservera 40 % des gains réalisés. Les 60 % restants viendront en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de GEG

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

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

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

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

a) Taux de disponibilité du portail Fournisseur :

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

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

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

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

c) *Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 30 jours :*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites déposées sur le portail Fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
Suivi :	- fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnités : trimestrielle
Objectif :	100 % des réclamations fournisseurs écrites déposées sur le portail Fournisseur non traitées dans les 30 jours et signalées par les fournisseurs sont indemnisées
Incitations :	- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours et signalée - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	- début du suivi : 1 ^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2009

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

a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le trimestre M-2/M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail Fournisseur - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : <u>(Nombres d'appel pris sur le trimestre M-2/M) / (Nombre d'appels reçus sur le trimestre M-2/M)</u> (soit deux valeurs suivies : - n° Accueil Raccordement (gaz et électricité) - n° Sécurité Dépannage (gaz))	- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - n° Accueil Raccordement multi-énergie (gaz et électricité)	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009 (n° Sécurité Dépannage) 1 ^{er} janvier 2010 (tous n°)

<p>Nombre de réclamations de clients finals par nature</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur :</p> <p><u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M</u></p> <p>(soit huit valeurs suivies :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Total - Qualité de fourniture - Facturation - Interventions - Raccordements et travaux - Accueil et mise en œuvre du contrat - Relève - Autre) 	<ul style="list-style-type: none"> - toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail, fax) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus 	<p>Trimestre</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>
<p>Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 du ratio :</p> <p><u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M)</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client 	<p>Trimestre</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>

c) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit huit valeurs suivies : - Total - Qualité de fourniture - Facturation - Interventions - Raccordements et travaux - Accueil et mise en œuvre du contrat - Relève - Autre)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites déposées sur le portail Fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009
Montant des indemnisations liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnisations issues des réclamations non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009

V - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Vialis (Colmar)

Le tarif d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Vialis, autre que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de Vialis.

Le tarif défini ci-dessous s'applique pour 4 ans à compter du 1^{er} juillet 2009, avec un ajustement mécanique au 1^{er} juillet de chaque année.

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.

1. Tarif péréqué de Vialis applicable du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de Vialis, autres que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	35,04	27,89	
T2	135,48	8,20	
T3	772,80	5,75	
T4	15 582,00	0,79	203,52

Option « tarif de proximité » (TP)

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	29 675,76	82,68	54,12

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.

2. Tarif péréqué de Vialis applicable du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011

La grille tarifaire de Vialis est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2010 par l'application, à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin 2010, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_1 = \text{IPC} - X$$

IPC est l'indice d'inflation correspondant à la variation annuelle moyenne sur l'année 2009 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 2,0 %.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet 2010 et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3. Tarif péréqué de Vialis applicable à compter du 1^{er} juillet 2011

La grille tarifaire de Vialis est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2011 et au 1^{er} juillet 2012 par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur, respectivement au 30 juin 2011 et au 30 juin 2012, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_2 = \text{IPC} - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1^{er} juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 2,0 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet de chaque année et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ; l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif.
Revenu lié aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ; le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.
Pénalités liées aux dépassements de capacités souscrites	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières liées à la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Pour l'année 2009, le calcul des écarts est basé sur les données du 2nd semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au 2nd semestre est égal à 50 % des écarts constatés sur l'ensemble de l'année 2009.

Pour les années 2010, 2011 et 2012, le calcul des charges de capital réelles est effectué à partir des investissements effectivement réalisés.

Un premier solde du CRCP, calculé par la CRE, est apuré sur une période de quatre ans, avec des annuités constantes, à compter du 1^{er} juillet 2011. Il intègre les écarts constatés au titre du 2nd semestre 2009 et de l'année 2010.

Les annuités du solde du CRCP impliquant une évolution de la grille tarifaire aux 1^{er} juillet des années 2011 et 2012 déterminent le terme k.

A la fin de la période tarifaire de quatre ans, un nouveau solde du CRCP, calculé par la CRE et intégrant les écarts constatés au titre des années 2011 et 2012 et des annuités restantes au titre du premier solde du CRCP, est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente proposition tarifaire, soit 4,2 % par an, nominal, avant impôt.

3.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP

Prévisions des charges de capital :

Calcul des CCN	K€	2009	2010	2011	2012
Rémunération		3 540	3 543	3 573	3 608
Amortissement		1 938	1 937	1 946	2 012
TOTAL		5 478	5 480	5 519	5 620

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T1	6 138	6 178	6 219	6 260	6 301
T2	494 123	497 373	500 649	503 952	507 282
T3	162 361	163 364	164 375	165 394	166 422
T4	236 788	236 788	236 788	236 788	236 788

3.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T1	7 677	7 727	7 778	7 829	7 881
T2	24 089	24 247	24 407	24 568	24 730
T3	245	252	259	267	275
T4	13	13	13	13	13
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T4	1 105	1 105	1 105	1 105	1 105
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
TP	0	0	0	0	0

3.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles :

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 ^{er} semestre	2 nd semestre
T1	53 %	47 %
T2	57 %	43 %
T3	58 %	42 %
T4	59 %	41 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1^{er} semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA-1}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2nd semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA+1}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX)

Le facteur d'évolution annuel de 2,0 % sur la grille tarifaire suppose une évolution des charges d'exploitation nettes d'un pourcentage annuel de variation égal à IPC – 1,82 % à partir du niveau retenu pour 2009.

A la fin de la période tarifaire, les gains de productivité supplémentaires, qui pourraient être réalisés par Vialis sur cette assiette d'OPEX, au-delà de l'objectif de 1,82 % par an, seront évalués, par comparaison entre :

- le montant total des charges d'exploitation nettes de Vialis, calculé ex-post sur la base des données réalisées en 2010, 2011 et 2012 ;
- la trajectoire de référence des charges d'exploitation nettes de Vialis. Cette trajectoire sera calculée à la fin de la période tarifaire, pour les années 2010, 2011 et 2012, en appliquant annuellement un pourcentage de variation égal à IPC – 1,82 %, à partir du niveau retenu pour 2009, soit 4 015,168 k€.

Les gains éventuels de productivité supplémentaires, si les charges réalisées sont en dessous de la trajectoire de référence, seront partagés entre Vialis et les utilisateurs du réseau. Vialis conservera 40 % des gains réalisés. Les 60 % restants viendront en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Vialis

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

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

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

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

a) Taux de disponibilité du portail Fournisseur :

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M-2/M, sur des semaines complètes : <u>$(\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine}) / (\text{Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine})$</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - portail Fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors Webservices - causes d'indisponibilités : tout fait empêchant, gênant ou ralentissant de façon importante l'utilisation du portail par les fournisseurs, programmé ou non
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : hebdomadaire - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 96 % par semaine - objectif cible : 99 % par année
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2010 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} janvier 2011

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>$\text{Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre M-2/M}$</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires par courrier ou mail - sauf rendez-vous non tenus du fait de circonstances exceptionnelles - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : trimestrielle - fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle - fréquence de publication : trimestrielle - fréquence de calcul des indemnisations : trimestrielle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires (réclamation par courrier ou mail) sont indemnisés
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : montants identiques à ceux facturés par Vialis en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction de l'option tarifaire du client, pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs qui en font la demande
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2009

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

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

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

a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le trimestre M-2/M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires par courrier ou mail - sauf rendez-vous non tenus du fait de circonstances exceptionnelles - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le trimestre M-2/M</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : <i>(Nombres d'appel pris sur le trimestre M-2/M) / (Nombre d'appels reçus sur le trimestre M-2/M)</i> (soit deux valeurs suivies : - n° Accueil (toutes activités) - n° Sécurité Dépannage (gaz))	- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - n° Accueil multi-activité	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009 (n° Sécurité Dépannage) 1 ^{er} janvier 2010 (tous n°)
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <i>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M</i> (soit cinq valeurs suivies : - Total - Livraison - Production des services liés à la livraison - Raccordement individuel Gaz - Raccordement du marché d'affaires Gaz)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009 (sans détail par nature) 1 ^{er} janvier 2010 (avec détail par nature)
Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 8 jours	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 8 jours calendaires durant le trimestre M-2/M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009

c) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</u> (soit six valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009 (sans détail par nature) 1 ^{er} janvier 2010 (avec détail par nature)
Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations non traitées dans les 8 jours calendaires et versées au CRCP durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009

VI - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Gédia (Dreux)

Le tarif d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Gédia, autre que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de Gédia.

Le tarif défini ci-dessous s'applique pour 4 ans à compter du 1^{er} juillet 2009, avec un ajustement mécanique au 1^{er} juillet de chaque année.

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.

1. Tarif péréqué de Gédia applicable du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de Gédia, autres que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	38,88	30,62	
T2	149,52	9,04	
T3	850,32	6,34	
T4	17 098,20	0,90	223,20

Option « tarif de proximité » (TP)

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	27 044,16	75,36	49,32

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.

2. Tarif péréqué de Gédia applicable du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011

La grille tarifaire de Gédia est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2010 par l'application, à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin 2010, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_1 = IPC - X$$

IPC est l'indice d'inflation correspondant à la variation annuelle moyenne sur l'année 2009 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 0,5 %.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet 2010 et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3. Tarif péréqué de Gédia applicable à compter du 1^{er} juillet 2011

La grille tarifaire de Gédia est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2011 et au 1^{er} juillet 2012 par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur, respectivement au 30 juin 2011 et au 30 juin 2012, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_2 = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1^{er} juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 0,5 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet de chaque année et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ; l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif.
Revenu lié aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ; le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.
Pénalités liées aux dépassements de capacités souscrites	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières liées à la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Pour l'année 2009, le calcul des écarts est basé sur les données du 2nd semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au 2nd semestre est égal à 50 % des écarts constatés sur l'ensemble de l'année 2009.

Pour les années 2010, 2011 et 2012, le calcul des charges de capital réelles est effectué à partir des investissements effectivement réalisés.

Un premier solde du CRCP, calculé par la CRE, est apuré sur une période de quatre ans, avec des annuités constantes, à compter du 1^{er} juillet 2011. Il intègre les écarts constatés au titre du 2nd semestre 2009 et de l'année 2010.

Les annuités du solde du CRCP impliquant une évolution de la grille tarifaire aux 1^{er} juillet des années 2011 et 2012 déterminent le terme k.

A la fin de la période tarifaire de quatre ans, un nouveau solde du CRCP, calculé par la CRE et intégrant les écarts constatés au titre des années 2011 et 2012 et des annuités restantes au titre du premier solde du CRCP, est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente proposition tarifaire, soit 4,2 % par an, nominal, avant impôt.

3.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP

Prévisions des charges de capital :

Calcul des CCN	K€	2009	2010	2011	2012
Rémunération		1 795	1 820	1 830	1 840
Amortissement		1 132	1 215	1 250	1 269
TOTAL		2 927	3 035	3 081	3 110

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T1	7 501	7 464	7 426	7 389	7 426
T2	234 030	235 668	237 082	238 505	239 936
T3	155 525	155 525	155 525	155 525	155 525
T4	55 937	54 937	53 937	52 937	51 937

3.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T1	3 109	3 062	3 016	2 971	2 926
T2	9 914	10 043	10 144	10 245	10 347
T3	144	142	140	137	135
T4	5	5	5	5	5
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T4	305	305	305	305	305
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
TP	0	0	0	0	0

3.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles :

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 ^{er} semestre	2 nd semestre
T1	53 %	47 %
T2	57 %	43 %
T3	58 %	42 %
T4	59 %	41 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1^{er} semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA-1}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2nd semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA+1}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX)

Le facteur d'évolution annuel de 0,5 % sur la grille tarifaire suppose une évolution des charges d'exploitation nettes d'un pourcentage annuel de variation égal à IPC – 1,21 % à partir du niveau retenu pour 2009.

A la fin de la période tarifaire, les gains de productivité supplémentaires, qui pourraient être réalisés par Gédia sur cette assiette d'OPEX, au-delà de l'objectif de 1,21 % par an, seront évalués, par comparaison entre :

- le montant total des charges d'exploitation nettes de Gédia, calculé ex-post sur la base des données réalisées en 2010, 2011 et 2012 ;
- la trajectoire de référence des charges d'exploitation nettes de Gédia. Cette trajectoire sera calculée à la fin de la période tarifaire, pour les années 2010, 2011 et 2012, en appliquant annuellement un pourcentage de variation égal à IPC – 1,21 %, à partir du niveau retenu pour 2009, soit 2 333,971 k€.

Les gains éventuels de productivité supplémentaires, si les charges réalisées sont en dessous de la trajectoire de référence, seront partagés entre Gédia et les utilisateurs du réseau. Gédia conservera 40 % des gains réalisés. Les 60 % restants viendront en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Gédia

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

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

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

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

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le semestre M-5/M</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none">- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD- tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires par courrier ou mail- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus
Suivi :	<ul style="list-style-type: none">- fréquence de calcul : semestrielle- fréquence de remontée à la CRE : semestrielle- fréquence de publication : semestrielle- fréquence de calcul des indemnisations : semestrielle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires (réclamation par courrier ou mail) sont indemnisés
Incitations :	<ul style="list-style-type: none">- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Gédia en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu- versement : direct aux fournisseurs qui en font la demande
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none">- début du suivi : 1^{er} juillet 2009 (fréquence semestrielle), 1^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)- mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2009

b) Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 30 jours :

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

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

a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le semestre M-5/M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires par courrier ou mail - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus 	<p>Semestre (dès le 1^{er} juillet 2009)</p> <p>Trimestre (dès le 1^{er} juillet 2010)</p>	<p>1^{er} juillet 2009 (fréquence semestrielle)</p> <p>1^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)</p>

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : <i>(Nombres d'appel pris sur le trimestre M-2/M) / (Nombre d'appels reçus sur le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie : - n° Accueil)	- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - n° Accueil multi-énergie (gaz et électricité)	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <i>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le mois M</i> (soit une valeur suivie)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées)	Mois	1 ^{er} juillet 2009
Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 15 jours	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 15 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Mois	1 ^{er} juillet 2009

c) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le mois M</u> (soit une valeur suivie)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées)	Mois	1 ^{er} juillet 2009
Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois M</u> (soit une valeur suivie)	- toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Mois	1 ^{er} juillet 2009

VII - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Caléo (Guebwiller)

Le tarif d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Caléo, autre que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de Caléo.

Le tarif défini ci-dessous s'applique pour 4 ans à compter du 1^{er} juillet 2009, avec un ajustement mécanique au 1^{er} juillet de chaque année.

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.

1. Tarif péréqué de Caléo applicable du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de Caléo, autres que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	29,40	23,40	
T2	114,60	6,96	
T3	653,16	4,87	
T4	13 195,92	0,68	171,48

Option « tarif de proximité » (TP)

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	27 408,12	76,32	49,92

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.

2. Tarif péréqué de Caléo applicable du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011

La grille tarifaire de Caléo est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2010 par l'application, à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin 2010, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_1 = \text{IPC} - X$$

IPC est l'indice d'inflation correspondant à la variation annuelle moyenne sur l'année 2009 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 1,3 %.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet 2010 et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3. Tarif péréqué de Caléo applicable à compter du 1^{er} juillet 2011

La grille tarifaire de Caléo est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2011 et au 1^{er} juillet 2012 par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur, respectivement au 30 juin 2011 et au 30 juin 2012, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_2 = \text{IPC} - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1^{er} juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 1,3 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet de chaque année et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ; l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif.
Revenu lié aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ; le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.
Pénalités liées aux dépassements de capacités souscrites	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières liées à la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Pour l'année 2009, le calcul des écarts est basé sur les données du 2nd semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au 2nd semestre est égal à 50 % des écarts constatés sur l'ensemble de l'année 2009.

Pour les années 2010, 2011 et 2012, le calcul des charges de capital réelles est effectué à partir des investissements effectivement réalisés.

Un premier solde du CRCP, calculé par la CRE, est apuré sur une période de quatre ans, avec des annuités constantes, à compter du 1^{er} juillet 2011. Il intègre les écarts constatés au titre du 2nd semestre 2009 et de l'année 2010.

Les annuités du solde du CRCP impliquant une évolution de la grille tarifaire aux 1^{er} juillet des années 2011 et 2012 déterminent le terme k.

A la fin de la période tarifaire de quatre ans, un nouveau solde du CRCP, calculé par la CRE et intégrant les écarts constatés au titre des années 2011 et 2012 et des annuités restantes au titre du premier solde du CRCP, est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente proposition tarifaire, soit 4,2 % par an, nominal, avant impôt.

3.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP

Prévisions des charges de capital :

Calcul des CCN	K€	2009	2010	2011	2012
Rémunération		1 106	1 118	1 138	1 159
Amortissement		661	688	707	723
TOTAL		1 767	1 806	1 845	1 882

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T1	3 644	3 764	3 884	4 004	4 124
T2	165 915	167 615	169 315	171 015	172 715
T3	181 350	182 350	183 350	184 350	185 350
T4	0	0	0	0	0

3.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T1	2 999	3 019	3 039	3 059	3 079
T2	8 326	8 426	8 526	8 626	8 726
T3	54	56	58	60	62
T4	0	0	0	0	0
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T4	0	0	0	0	0
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
TP	0	0	0	0	0

3.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles :

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 ^{er} semestre	2 nd semestre
T1	53 %	47 %
T2	57 %	43 %
T3	58 %	42 %
T4	59 %	41 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1^{er} semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA-1}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2nd semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA+1}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX)

Le facteur d'évolution annuel de 1,3 % sur la grille tarifaire suppose une évolution des charges d'exploitation nettes d'un pourcentage annuel de variation égal à IPC – 1,35 % à partir du niveau retenu pour 2009.

A la fin de la période tarifaire, les gains de productivité supplémentaires, qui pourraient être réalisés par Caléo sur cette assiette d'OPEX, au-delà de l'objectif de 1,35 % par an, seront évalués, par comparaison entre :

- le montant total des charges d'exploitation nettes de Caléo, calculé ex-post sur la base des données réalisées en 2010, 2011 et 2012 ;
- la trajectoire de référence des charges d'exploitation nettes de Caléo. Cette trajectoire sera calculée à la fin de la période tarifaire, pour les années 2010, 2011 et 2012, en appliquant annuellement un pourcentage de variation égal à IPC – 1,35 %, à partir du niveau retenu pour 2009, soit 1 433,381 k€.

Les gains éventuels de productivité supplémentaires, si les charges réalisées sont en dessous de la trajectoire de référence, seront partagés entre Caléo et les utilisateurs du réseau. Caléo conservera 40 % des gains réalisés. Les 60 % restants viendront en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Caléo

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

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

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

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

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le semestre M-5/M</u> (soit deux valeurs suivies : - pour les clients T1/T2, - pour les clients T3/T4/TP)
Périmètre :	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires par courrier ou mail - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement
Suivi :	- fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des indemnités : semestrielle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires (réclamation par courrier ou mail) sont indemnisés
Incitations :	- pénalités : montants identiques à ceux facturés par Caléo en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), en fonction du débit du compteur du client, pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs qui en font la demande
Date de mise en œuvre :	- début du suivi : 1 ^{er} juillet 2009 (fréquence semestrielle), 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle et sans nécessité d'un signalement par les fournisseurs) - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2009

b) Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 30 jours :

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

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

a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le semestre M-5/M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires par courrier ou mail - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Semestre (dès le 1 ^{er} juillet 2009) Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} juillet 2009 (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le semestre M-5/M</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Semestre (dès le 1 ^{er} juillet 2009) Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} juillet 2009 (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le semestre M-5/M</u> (soit cinq valeurs suivies : - Total - Livraison - Production des services liés à la livraison - Raccordement individuel Gaz - Raccordement du marché d'affaires Gaz)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Semestre (dès le 1 ^{er} juillet 2009) Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} juillet 2009 (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)
Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le semestre M-5/M)</u> (soit une valeur suivie)	- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Semestre (dès le 1 ^{er} janvier 2010) Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} janvier 2010 (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)

c) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M</u> (soit six valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites déposées sur le portail Fournisseur uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus	Semestre (dès le 1 ^{er} janvier 2010) Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} janvier 2010 (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)
Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP durant le semestre M-5/M</u> (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Semestre (dès le 1 ^{er} janvier 2010) Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} janvier 2010 (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)

VIII - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Gaz de Barr

Le tarif d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Gaz de Barr, autre que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de Gaz de Barr.

Le tarif défini ci-dessous s'applique pour 4 ans à compter du 1^{er} juillet 2009, avec un ajustement mécanique au 1^{er} juillet de chaque année.

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.

1. Tarif péréqué de Gaz de Barr applicable du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de Gaz de Barr, autres que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	37,44	29,94	
T2	145,20	8,80	
T3	827,40	6,17	
T4	16 710,12	0,87	217,20

Option « tarif de proximité » (TP)

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	27 324,12	76,08	49,80

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.

2. Tarif péréqué de Gaz de Barr applicable du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011

La grille tarifaire de Gaz de Barr est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2010 par l'application, à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin 2010, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_1 = IPC - X$$

IPC est l'indice d'inflation correspondant à la variation annuelle moyenne sur l'année 2009 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 0,2 %.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet 2010 et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3. Tarif péréqué de Gaz de Barr applicable à compter du 1^{er} juillet 2011

La grille tarifaire de Gaz de Barr est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2011 et au 1^{er} juillet 2012 par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur, respectivement au 30 juin 2011 et au 30 juin 2012, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_2 = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1^{er} juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 0,2 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet de chaque année et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ; l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif.
Revenu lié aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ; le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.
Pénalités liées aux dépassements de capacités souscrites	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières liées à la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Pour l'année 2009, le calcul des écarts est basé sur les données du 2nd semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au 2nd semestre est égal à 50 % des écarts constatés sur l'ensemble de l'année 2009.

Pour les années 2010, 2011 et 2012, le calcul des charges de capital réelles est effectué à partir des investissements effectivement réalisés.

Un premier solde du CRCP, calculé par la CRE, est apuré sur une période de quatre ans, avec des annuités constantes, à compter du 1^{er} juillet 2011. Il intègre les écarts constatés au titre du 2nd semestre 2009 et de l'année 2010.

Les annuités du solde du CRCP impliquant une évolution de la grille tarifaire aux 1^{er} juillet des années 2011 et 2012 déterminent le terme k.

A la fin de la période tarifaire de quatre ans, un nouveau solde du CRCP, calculé par la CRE et intégrant les écarts constatés au titre des années 2011 et 2012 et des annuités restantes au titre du premier solde du CRCP, est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente proposition tarifaire, soit 4,2 % par an, nominal, avant impôt.

3.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP

Prévisions des charges de capital :

Calcul des CCN	K€	2009	2010	2011	2012
Rémunération		1 807	1 861	1 899	1 944
Amortissement		1 022	1 092	1 132	1 177
TOTAL		2 828	2 953	3 032	3 121

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T1	1 190	1 154	1 119	1 086	1 053
T2	229 344	231 637	233 953	236 293	238 656
T3	129 217	129 217	129 217	129 217	129 217
T4	141 624	141 624	141 624	141 624	141 624

3.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T1	1 041	999	959	921	884
T2	9 463	9 605	9 749	9 895	10 044
T3	164	165	167	169	170
T4	5	5	5	5	5
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T4	1 044	1 044	1 044	1 044	1 044
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
TP	0	0	0	0	0

3.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles :

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 ^{er} semestre	2 nd semestre
T1	53 %	47 %
T2	57 %	43 %
T3	58 %	42 %
T4	59 %	41 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1^{er} semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA-1}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2nd semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA+1}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX)

Le facteur d'évolution annuel de 0,2 % sur la grille tarifaire suppose une évolution des charges d'exploitation nettes d'un pourcentage annuel de variation égal à IPC – 1,34 % à partir du niveau retenu pour 2009.

A la fin de la période tarifaire, les gains de productivité supplémentaires, qui pourraient être réalisés par Gaz de Barr sur cette assiette d'OPEX, au-delà de l'objectif de 1,34 % par an, seront évalués, par comparaison entre :

- le montant total des charges d'exploitation nettes de Gaz de Barr, calculé ex-post sur la base des données réalisées en 2010, 2011 et 2012 ;
- la trajectoire de référence des charges d'exploitation nettes de Gaz de Barr. Cette trajectoire sera calculée à la fin de la période tarifaire, pour les années 2010, 2011 et 2012, en appliquant annuellement un pourcentage de variation égal à IPC – 1,34 %, à partir du niveau retenu pour 2009, soit 2 004,129 k€.

Les gains éventuels de productivité supplémentaires, si les charges réalisées sont en dessous de la trajectoire de référence, seront partagés entre Gaz de Barr et les utilisateurs du réseau. Gaz de Barr conservera 40 % des gains réalisés. Les 60 % restants viendront en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Gaz de Barr

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

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

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

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

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

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

b) Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 30 jours :

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

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

a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le trimestre M-2/M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires par courrier ou mail - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le trimestre M-2/M</u> (soit deux valeurs suivies : - clients T1/T2 - clients T3/T4/TP)	- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client - clients T1/T2 et clients T3/T4/TP suivis distinctement	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009

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

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

c) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

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

IX - Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Veolia Eau (Huningue, St Louis, Hégenheim et Village-Neuf)

Le tarif d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Veolia Eau, autre que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, est péréqué à l'intérieur de la zone de desserte de Veolia Eau.

Le tarif défini ci-dessous s'applique pour 4 ans à compter du 1^{er} juillet 2009, avec un ajustement mécanique au 1^{er} juillet de chaque année.

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.

1. Tarif péréqué de Veolia Eau applicable du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte de Veolia Eau, autres que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, le tarif d'utilisation est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	49,32	39,03	
T2	191,40	11,57	
T3	1 089,00	8,09	
T4	22 006,56	1,17	286,08

Option « tarif de proximité » (TP)

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	30 683,64	85,44	55,92

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.

Clients sans compteur individuel

Pour les clients finals ne disposant pas de compteur individuel, le tarif applicable est un forfait annuel de 93,36 €.

2. Tarif péréqué de Veolia Eau applicable du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011

La grille tarifaire de Veolia Eau est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2010 par l'application, à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin 2010, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_1 = IPC - X$$

IPC est l'indice d'inflation correspondant à la variation annuelle moyenne sur l'année 2009 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 1 %.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet 2010 et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3. Tarif péréqué de Veolia Eau applicable à compter du 1^{er} juillet 2011

La grille tarifaire de Veolia Eau est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2011 et au 1^{er} juillet 2012 par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur, respectivement au 30 juin 2011 et au 30 juin 2012, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_2 = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1^{er} juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 1 %.

k est l'évolution de la grille tarifaire, exprimée en pourcentage, résultant de l'apurement du solde du CRCP.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet de chaque année et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3.1. Calcul du solde du CRCP

Le solde du CRCP est calculé par la CRE pour chaque année de la période tarifaire selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous.

Lorsque le montant définitif de certains écarts n'est pas connu avec certitude au moment de ce calcul, une estimation est effectuée sur la base de la meilleure information disponible à ce moment. Une correction de cette estimation est effectuée lors de l'année suivante sur la base des valeurs définitives.

Postes couverts par le CRCP	Part du montant couverte par le CRCP	Mode de calcul du montant pour chaque poste
Charges de capital	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> le montant de charges de capital calculé ex-post sur la base des données réalisées en matière d'investissements, de sorties d'actifs de la BAR et d'inflation ; l'hypothèse de charges de capital incluse dans le revenu à recouvrer par le tarif.
Revenu lié aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution	100 %	Différence entre : <ul style="list-style-type: none"> le revenu lié aux quantités de gaz acheminées calculé ex-post, sur la base des quantités de gaz semestrielles et par option tarifaire réellement acheminées sur la période considérée ; le revenu lié aux prévisions semestrielles et par option tarifaire de quantités de gaz acheminées, utilisées pour établir le tarif appliqué au cours de la période considérée.
Pénalités liées aux dépassements de capacités souscrites	100 %	Montant des pénalités facturées pendant la période considérée.
Incitations financières liées à la qualité de service	100 %	Montant des pénalités et/ou bonus liés aux indicateurs de qualité de service soumis à incitations financières, hormis celui relatif au respect des rendez-vous.

Pour l'année 2009, le calcul des écarts est basé sur les données du 2nd semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au 2nd semestre est égal à 50 % des écarts constatés sur l'ensemble de l'année 2009.

Pour les années 2010, 2011 et 2012, le calcul des charges de capital réelles est effectué à partir des investissements effectivement réalisés.

Un premier solde du CRCP, calculé par la CRE, est apuré sur une période de quatre ans, avec des annuités constantes, à compter du 1^{er} juillet 2011. Il intègre les écarts constatés au titre du 2nd semestre 2009 et de l'année 2010.

Les annuités du solde du CRCP impliquant une évolution de la grille tarifaire aux 1^{er} juillet des années 2011 et 2012 déterminent le terme k.

A la fin de la période tarifaire de quatre ans, un nouveau solde du CRCP, calculé par la CRE et intégrant les écarts constatés au titre des années 2011 et 2012 et des annuités restantes au titre du premier solde du CRCP, est pris en compte pour définir le tarif pour la période tarifaire suivante.

Les montants pris en compte dans le CRCP sont actualisés à un taux d'intérêt équivalent au taux sans risque retenu dans le cadre de la présente proposition tarifaire, soit 4,2 % par an, nominal, avant impôt.

3.2. Valeurs de référence des postes de charges et de revenus soumis au mécanisme de CRCP

Prévisions des charges de capital :

Calcul des CCN	K€	2009	2010	2011	2012
Rémunération		1 512	1 547	1 596	1 641
Amortissement		904	939	981	1 006
TOTAL		2 416	2 487	2 577	2 647

Prévisions de quantités de gaz acheminées (en MWh) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T1	5 040	4 884	4 733	4 586	4 444
T2	103 947	106 754	109 636	112 596	115 636
T3	90 706	88 224	89 106	89 997	90 897
T4	89 025	89 025	89 025	89 025	89 025

3.3. Autres valeurs de référence utilisées pour le calcul du terme k

Prévisions de nombre moyen annuel de clients raccordés :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
Forfait	128	128	128	128	128
T1	2 856	2 855	2 855	2 854	2 854
T2	4 793	4 874	4 957	5 042	5 127
T3	80	80	81	82	83
T4	4	4	4	4	4
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de souscription annuelle de capacités journalières (en MWh/jour) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
T4	676	676	676	676	676
TP	0	0	0	0	0

Prévisions de distance pour le tarif de proximité (en m) :

Option tarifaire	2009	2010	2011	2012	2013
TP	0	0	0	0	0

3.4. Modalités de passage de prévisions annuelles à des prévisions semestrielles :

Ventilation semestrielle pour une année A des quantités de gaz acheminées par option tarifaire :

Option tarifaire	1 ^{er} semestre	2 nd semestre
T1	53 %	47 %
T2	57 %	43 %
T3	58 %	42 %
T4	59 %	41 %

Ventilation semestrielle pour une année A du nombre de clients raccordés par option tarifaire :

- le nombre de clients moyen raccordés du 1^{er} semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA-1}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

- le nombre de clients moyen raccordés du 2nd semestre est calculé comme suit :

$$\frac{((\text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}} + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA+1}}) / 2 + \text{nombreclientmoyen}_{\text{annéeA}})}{2}$$

Ces deux formules s'appliquent également et de manière identique pour ventiler semestriellement par option tarifaire les prévisions de souscription annuelle de capacités journalières et de distance.

4. Partage des gains de productivité supplémentaires sur les charges d'exploitation (OPEX)

Le facteur d'évolution annuel de 1 % sur la grille tarifaire suppose une évolution des charges d'exploitation nettes d'un pourcentage annuel de variation égal à IPC – 3,05 % à partir du niveau retenu pour 2009.

A la fin de la période tarifaire, les gains de productivité supplémentaires, qui pourraient être réalisés par Veolia Eau sur cette assiette d'OPEX, au-delà de l'objectif de 3,05 % par an, seront évalués, par comparaison entre :

- le montant total des charges d'exploitation nettes de Veolia Eau, calculé ex-post sur la base des données réalisées en 2010, 2011 et 2012 ;
- la trajectoire de référence des charges d'exploitation nettes de Veolia Eau. Cette trajectoire sera calculée à la fin de la période tarifaire, pour les années 2010, 2011 et 2012, en appliquant annuellement un pourcentage de variation égal à IPC – 3,05 %, à partir du niveau retenu pour 2009, soit 1 259,931 k€.

Les gains éventuels de productivité supplémentaires, si les charges réalisées sont en dessous de la trajectoire de référence, seront partagés entre Veolia Eau et les utilisateurs du réseau. Veolia Eau conservera 40 % des gains réalisés. Les 60 % restants viendront en diminution de l'évaluation des charges à recouvrer dans le prochain tarif.

5. Mécanisme de régulation de la qualité de service de Veolia Eau

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

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

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

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

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le semestre M-5/M</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD - aucun besoin de signalement par les fournisseurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : semestrielle - fréquence de remontée à la CRE : semestrielle - fréquence de publication : semestrielle - fréquence de calcul des indemnités : semestrielle
Objectif :	100 % des rendez-vous non tenus sont indemnisés
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : montants identiques à ceux facturés par Veolia Eau en cas de non exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur (absence au rendez-vous, etc.), pour chaque rendez-vous non tenu - versement : direct aux fournisseurs
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 (fréquence semestrielle), 1^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle) - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2009

b) *Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 30 jours :*

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

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

a) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Montant des indemnités versées pour rendez-vous non tenus du fait du GRD	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le semestre M-5/M pour rendez-vous non tenus</u> (soit une valeur suivie)	- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Semestre (dès le 1 ^{er} juillet 2009) Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} juillet 2009 (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)
Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le semestre M-5/M</u> (soit une valeur suivie)	- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Semestre (dès le 1 ^{er} juillet 2009) Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} juillet 2009 (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par numéro de centre d'appel, pour chaque mois N du semestre M-5/M, du ratio : <i>(Nombres d'appel pris sur le mois N) / (Nombre d'appels reçus sur le mois N)</i> (soit deux valeurs suivies : - n° Service Client Facturation Gaz - n° Dépannage Gaz)	- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Semestre (dès le 1 ^{er} juillet 2009) Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} juillet 2009 (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <i>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le semestre M-5/M</i> (soit cinq valeurs suivies : - Total - Livraison - Production des services liés à la livraison - Raccordement individuel Gaz - Raccordement du marché d'affaires Gaz)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Semestre (dès le 1 ^{er} janvier 2010) Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} janvier 2010 (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)
Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le semestre M-5/M) / (Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le semestre M-5/M)</i> (soit une valeur suivie)	- réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Semestre (dès le 1 ^{er} janvier 2010) Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} janvier 2010 (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)

c) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le semestre M-5/M</u> (soit six valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus	Semestre (dès le 1 ^{er} janvier 2010) Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} janvier 2010 (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)
Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP durant le semestre M-5/M</u> (soit une valeur suivie)	- tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Semestre (dès le 1 ^{er} janvier 2010) Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} janvier 2010 (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)

X - Tarif commun d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel des ELD ne présentant pas de comptes dissociés

Les ELD suivantes sont concernées :

- Sorégies (département de la Vienne) ;
- Énergies Services Lannemezan ;
- Energis - Régie de Saint-Avoid ;
- Gazélec de Péronne ;
- Energies et Services de Seyssel ;
- ESDB - Régie de Villard Bonnot ;

- Régie Municipale Gaz et Electricité de Bonneville ;
- Régie Municipale Gaz et Electricité de Sallanches ;
- Régie du Syndicat Électrique Intercommunal du Pays Chartrain ;
- Énergies Services Lavour ;
- Énergies Services Occitans – Régie de Carmaux;
- Régie Municipale Multiservices de La Réole ;
- Gascogne Energies Services ;
- Régies Municipales d'Electricité, de Gaz, d'Eau et d'Assainissement de Bazas.

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de ces ELD, autres que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, est péréqué à l'intérieur de leur zone de desserte.

Le tarif défini ci-dessous s'applique pour 4 ans à compter du 1^{er} juillet 2009, avec un ajustement mécanique au 1^{er} juillet de chaque année.

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.

1. Tarif péréqué commun applicable du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010

Pour les réseaux publics de distribution de gaz naturel à l'intérieur de la zone de desserte des ELD n'ayant pas présenté de comptes dissociés, autres que ceux concédés en application de l'article 25-1 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, le tarif d'utilisation commun est le suivant :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Prix proportionnel en €/MWh	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j
T1	39,60	31,41	
T2	152,76	9,27	
T3	870,60	6,48	
T4	17 585,76	0,91	228,72

Option « tarif de proximité » (TP)

Les termes tarifaires de l'option « tarif de proximité » sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement annuel en €	Terme de souscription annuelle de capacité journalière en €/MWh/j	Terme annuel à la distance en €/mètre
TP	28 387,92	79,08	51,72

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.

2. Tarif péréqué commun applicable du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011

La grille tarifaire des ELD n'ayant pas présenté de comptes dissociés est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2010 par l'application, à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur au 30 juin 2010, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_1 = IPC - X$$

IPC est l'indice d'inflation correspondant à la variation annuelle moyenne sur l'année 2009 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 0,9 %.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet 2010 et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

3. Tarif péréqué commun applicable à compter du 1^{er} juillet 2011

La grille tarifaire des ELD n'ayant pas présenté de comptes dissociés est ajustée mécaniquement au 1^{er} juillet 2011 et au 1^{er} juillet 2012 par l'application à l'ensemble des termes tarifaires en vigueur, respectivement au 30 juin 2011 et au 30 juin 2012, du pourcentage de variation suivant :

$$Z_2 = IPC - X + k$$

IPC est le taux d'inflation correspondant, pour un ajustement de la grille tarifaire au 1^{er} juillet de l'année A, à la variation annuelle moyenne sur l'année calendaire A-1 de l'indice des prix à la consommation hors tabac tel que calculé par l'INSEE pour l'ensemble des ménages France entière.

X est le facteur d'évolution annuel égal à 0,9 %.

k est la moyenne arithmétique des évolutions des grilles tarifaires des trois ELD dont les quantités de gaz distribuées sont les moins élevées, parmi celles ayant présenté des comptes dissociés, provenant de l'apurement du solde du CRCP, en pourcentage.

La grille tarifaire résultante est publiée par la CRE avant le 1^{er} juillet de chaque année et transmise aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie, afin qu'ils procèdent à sa publication au Journal officiel de la République française.

4. Mécanisme de régulation de la qualité de service des ELD disposant du tarif commun

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

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

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

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

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

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

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

a) Indicateur relatif aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant l'année M-11/M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</u> (soit une valeur suivie)	<ul style="list-style-type: none"> - tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés dans les 90 jours calendaires - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus 	Année	1 ^{er} juillet 2009

XI - Mise à jour du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GrDF

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

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

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

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

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de valeurs de consommations de clients télérelevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de clients télérelevés JJ enregistrés dans le SI OMEGA pour le jour J)</i> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none">- toutes valeurs effectivement relevées- aucune valeur de repli / remplacement prise en compte- tous fournisseurs, toutes ZET(1), tous GRT(2) confondus
Suivi :	<ul style="list-style-type: none">- fréquence de calcul : mensuelle- fréquence de remontée à la CRE : mensuelle- fréquence de publication : mensuelle- fréquence de calcul des incitations : mensuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none">- objectif de base : 90 % par mois- objectif cible : 95 % par mois
Incitations :	<ul style="list-style-type: none">- pénalités : 10 000 € par point en dessous de l'objectif de base- bonus : 10 000 € par point au dessus de l'objectif cible- versement : au CRCP
Date de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none">- déjà mis en œuvre depuis le 1^{er} juillet 2008

(1) ZET : zone d'équilibrage transport

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

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Nombre de jours du mois M pour lesquels le GRD a transmis des allocations provisoires calculées à J+1 dans le délai convenu entre les GRT et le GRD</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous GRT confondus - tous jours avec délai convenu respecté pour les deux GRT (la pénalité est due si au moins un GRT est impacté par un retard) - tous jours avec délai convenu non respecté à la demande d'un ou des deux GRT (ce jour est comptabilisé comme un jour où le délai convenu est respecté par le GRD)
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des incitations : annuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 330 jours par année - objectif cible : 350 jours par année
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 20 000 €, par jour en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 €, par jour au dessus de l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - déjà mis en œuvre depuis le 1^{er} juillet 2008

c) *Taux de disponibilité du portail Fournisseur :*

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

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

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

e) *Taux de réponses aux réclamations Fournisseurs dans les 30 jours :*

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations déposées sur le portail OMEGA uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle
Objectif :	100 % des réclamations fournisseurs déposées sur le portail OMEGA non traitées dans les 30 jours et signalées par les fournisseurs sont indemnisées
Incidations :	- pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours et signalée - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre	- déjà mis en œuvre depuis le 1 ^{er} juillet 2008

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme entre le 8^{ème} jour ouvré du mois M et le 7^{ème} jour ouvré du mois M+1 du nombre de PCE JJ/JM télérelevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE JJ/JM télérelevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE JJ/JM existants - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus - calcul en J+7
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 95% par mois - objectif cible : 97% par mois
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 € par point en dessus de l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2008 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} janvier 2010

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme entre le 8^{ème} jour ouvré du mois M et le 7^{ème} jour ouvré du mois M+1 du nombre de PCE MM relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE MM relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE MM existants (non uniquement les télérelevés) - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus - calcul en J+7
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base : 97,5 % par mois - objectif cible : 98,5 % par mois
Incitations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 € par point en dessus de l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2008 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} janvier 2010

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme sur le mois M du nombre de PCE 6M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période) / (Somme du nombre de PCE 6M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE 6M existants (non uniquement les télérelevés) - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus - calcul en J+2
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif de base 98 % par mois - objectif cible : 99 % par mois
Incentations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base - bonus : 20 000 € par point en dessus de l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2008 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} janvier 2010

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme des PCE en écart des fournisseurs alternatifs le dernier jour ouvré du mois M) / (Somme des PCE effectivement rattachés aux portefeuilles des fournisseurs alternatifs dans OMEGA le dernier jour ouvré du mois M)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	<ul style="list-style-type: none"> - tous PCE existants de fournisseurs alternatifs - fournisseurs alternatifs uniquement
Suivi :	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnités : mensuelle
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> - objectif minimum : 1,5 % par mois - objectif de base : 1 % par mois - objectif cible : 0,5 % par mois
Incentations :	<ul style="list-style-type: none"> - pénalités : <ul style="list-style-type: none"> o 40 000 € par point de % au dessus de l'objectif minimum o 20 000 € par point de % compris entre l'objectif minimum et l'objectif de base - bonus : 100 000 € par mois si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible - versement : au CRCP
Date de mise en œuvre :	<ul style="list-style-type: none"> - début du suivi : 1^{er} juillet 2009 - mise en œuvre des incitations : 1^{er} juillet 2009

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

Calcul :	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de rejets corrigés durant le mois M) / (Nombre de rejets générés durant le mois M-1)</u> (soit une valeur suivie)
Périmètre :	- tous PCE existants - tous fournisseurs confondus
Suivi :	- fréquence de calcul : mensuelle - fréquence de remontée à la CRE : mensuelle - fréquence de publication : mensuelle - fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle
Objectif :	100 % des rejets du mois M sont traités en M+1
Date de mise en œuvre :	- début du suivi : 1 ^{er} janvier 2010 - mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2010

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

a) Indicateur relatif à l'environnement :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère	Tonnes de gaz à effet de serre (équivalent CO2) émis dans l'atmosphère		Trimestre	1 ^{er} juillet 2009

b) Indicateurs relatifs aux devis et interventions :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Délai de réalisation d'une mise en service (MES)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur : <u>Nombre de MES clôturées durant le mois M</u> (soit neuf valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue pour les types clients : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)	- toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus - clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement	Mois	1 ^{er} juillet 2009

<p>Taux de MES réalisées dans le délai catalogue</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</u></p> <p>(soit trois valeurs suivies : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express - tous fournisseurs confondus - clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement 	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>
<p>Délai de réalisation d'une mise hors service (MHS)</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Nombre de MHS clôturées durant le mois M</u></p> <p>(soit neuf valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue pour les types de clients : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - toutes MHS suite à résiliation du contrat (exceptées les MHS pour impayé) - tous fournisseurs confondus 	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>
<p>Taux de MHS réalisées dans le délai catalogue</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u></p> <p>(soit trois valeurs suivies : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement 	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>

<p>Délai de réalisation d'un changement de fournisseur</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M</u></p> <p>(soit neuf valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue pour les types de clients : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)</p>	<p>- tous changements de fournisseurs - tous fournisseurs confondus</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>
<p>Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio :</p> <p><u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue) / (Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M)</u></p> <p>(soit trois valeurs suivies : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)</p>	<p>- clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>
<p>Délai de réalisation d'un raccordement</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 de la valeur :</p> <p><u>Délai moyen de réalisation des raccordements clôturés durant le trimestre M-2/M</u></p> <p>(soit une valeur suivie)</p>	<p>- tous raccordements - clients T1/T2 confondus uniquement</p>	<p>Trimestre</p>	<p>Jusqu'au 1^{er} juillet 2010</p>
<p>Délai de réalisation d'un raccordement</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur :</p> <p><u>Nombre de raccordements clôturés durant le mois M</u></p> <p>(soit neuf valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue pour les types de clients : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)</p>	<p>- tous raccordements - clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2010</p>

<p>Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de raccordements clôturés durant le trimestre M-2/M dans le délai convenu) / (Nombre de raccordements clôturés durant le trimestre M-2/M)</i> (soit trois valeurs suivies : - clients 6M - clients MM - clients JJ/JM)</p>	<p>- tous raccordements - clients 6M dès le 1^{er} juillet 2009 - clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement à partir du 1^{er} juillet 2010</p>	<p>Trimestre (dès le 1^{er} juillet 2009) Mois (dès le 1^{er} juillet 2010)</p>	<p>1^{er} juillet 2009 (fréquence trimestrielle, clients 6M) 1^{er} juillet 2010 (fréquence mensuelle, tous types de clients)</p>
<p>Montant des indemnités versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 de la valeur : <i>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le mois M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</i> (soit deux valeurs suivies : - clients 6M - clients JJ/JM/MM)</p>	<p>- tous rendez-vous programmés, donc validés par le GRD - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du GRD et signalés par les fournisseurs dans les 90 jours calendaires via le portail Fournisseur - clients 6M et clients JJ/JM/MM suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>Déjà mis en œuvre</p>
<p>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 de la valeur : <i>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le client et facturés durant le mois M</i> (soit deux valeurs suivies : - clients 6M - clients JJ/JM/MM)</p>	<p>- tous rendez-vous programmés à la demande du client ou du fournisseur - tous rendez-vous pour intervention avec déplacement d'un agent du GRD et présence du client, non tenus du fait du client</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>
<p>Montant des pénalités facturées pour rendez-vous non tenus du fait du client</p>	<p>Remontée le 1^{er} du mois M+2 de la valeur : <i>Montant total des pénalités facturées durant le mois M pour rendez-vous non tenus du fait du client</i> (soit deux valeurs suivies : - clients 6M - clients JJ/JM/MM)</p>	<p>- clients 6M et clients JJ/JM/MM suivis distinctement</p>	<p>Mois</p>	<p>1^{er} juillet 2009</p>

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

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : <i>(Nombres d'appel pris sur le mois M) / (Nombre d'appels reçus sur le mois M)</i> (soit deux valeurs suivies : - n° Accueil Accès au Gaz (n°AGNRC) - n° Sécurité Dépannage)	- tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. - tous types d'interlocuteurs - tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus	Trimestre (n°Accueil Accès au Gaz) Mois (n°Sécurité Dépannage)	Déjà mis en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <i>Nombre total de réclamations de clients finals clôturées durant le mois M</i> (soit cinq valeurs suivies : - Total - Livraison - Production des services liés à la livraison - Raccordement individuel Gaz - Raccordement du marché d'affaires Gaz)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées) - tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral	Mois	Déjà mis en œuvre
Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 30 jours	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre de réclamations de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois M) / (Nombre total de réclamations transmises par les clients finals clôturées durant le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client	Mois	Déjà mis en œuvre

d) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois M</u> (soit six valeurs suivies : - Total - Accueil - Qualité de fourniture et réseau - Gestion et réalisation des prestations - Données de comptage - Relance)	- toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées) - toutes réclamations déposées sur le portail OMEGA uniquement, y compris les	Mois	Déjà mis en œuvre
Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois M</u> (soit une valeur suivie)	réclamations pour rendez-vous non tenus - tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus - réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur	Mois	Déjà mis en œuvre

e) Indicateurs relatifs à la relève et la facturation :

Libellé de l'indicateur	Calcul de l'indicateur	Périmètre de l'indicateur	Fréquence de remontée à la CRE et de publication	Date de mise en œuvre
Taux de relevés 6M (relevés semestriels) sur index réels (relevés ou auto-relevés)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Nombre d'index réels lus ou auto-relevés sur le trimestre M-2/M de PCE 6M) / (Nombre d'index de PCE 6M transmis sur le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE ⁽³⁾ 6M - index gaz et électricité	Trimestre	Déjà mis en œuvre
Délai de publication des relèves JJ/JM (télérelevés journaliers)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme entre le 8^{ème} jour ouvré du mois M et le 7^{ème} jour ouvré du mois M+1 du nombre de PCE JJ/JM télérelevés sur cette période, dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 7^{ème} jour ouvré du mois M+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JJ/JM existants à télélever le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous PCE JJ/JM existants - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus	Mois	Déjà mis en œuvre
Délai de publication des relèves MM (relevés mensuels)	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(Somme entre le 8^{ème} jour ouvré du mois M et le 7^{ème} jour ouvré du mois M+1 du nombre de PCE MM relevés sur cette période, dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 7^{ème} jour ouvré du mois M+1) / (Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE MM existants à relever le mois M)</i> (soit une valeur suivie)	- tous PCE MM existants (non uniquement les télérelevés) - tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte) - tous fournisseurs confondus	Mois	Déjà mis en œuvre

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

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

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

Un coefficient multiplicateur unique est appliqué à l'ensemble des termes de cette grille. Les termes tarifaires résultant d'abonnement annuel, de souscription de capacité journalière et de distance doivent être divisibles par 12 et définis avec deux chiffres après la virgule.

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

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

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

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

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

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

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

Fait à Paris, le 2 avril 2009

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

Philippe de LADOUCKETTE