

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

#### INDUSTRIE, ÉNERGIE ET ÉCONOMIE NUMÉRIQUE

#### Arrêté du 8 décembre 2010 modifiant l'arrêté du 2 juin 2008 relatif aux tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel

NOR : INDR1032095A

Le ministre auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique,

Vu la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 modifiée relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie ;

Vu le décret n° 2005-22 du 11 janvier 2005 relatif aux règles de tarification pour l'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel ;

Vu l'arrêté du 2 juin 2008 approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel ;

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

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – La proposition de la Commission de régulation de l'énergie susvisée est approuvée.

**Art. 2.** – La partie II.5 de l'annexe de l'arrêté du 2 juin 2008 susvisé est remplacée par la suivante à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011 :

« II.5. – *Adaptation du mécanisme de régulation incitative de la qualité de service de GrDF.*

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

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

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

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

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

Calcul.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : $\frac{\text{Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de valeurs de consommations de clients télérelevés JJ intégrées dans les calculs d'allocations à J+1}}{\text{Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de clients télérelevés JJ enregistrés dans le SI OMEGA pour le jour J}}$ (soit une valeur suivie).
Périmètre.	Toutes valeurs effectivement relevées. Aucune valeur de repli/remplacement prise en compte. Tous fournisseurs, toutes ZET(1), tous GRT(2) 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 : 92 % par mois. Objectif cible : 95 % par mois.
Incitations.	Pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base. Bonus : 20 000 € par point au-dessus de l'objectif cible. Versement : au CRCP.
Date de mise en œuvre.	Déjà mis en œuvre depuis le 1 <sup>er</sup> 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 <sup>er</sup> 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 les GRT et le GRD</i> (soit une valeur suivie).
Périmètre.	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.	Fréquence de calcul : mensuelle. Fréquence de remontée à la CRE : mensuelle. Fréquence de publication : mensuelle. Fréquence de calcul des incitations : annuelle.
Objectif.	Objectif de base : 340 jours par année. Objectif cible : 350 jours par année.
Incitations.	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.	Déjà mis en œuvre depuis le 1 <sup>er</sup> juillet 2008.

c) Taux de disponibilité du portail fournisseur

Calcul	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M + 2 des ratios hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du mois M, sur des semaines complètes : <i>(Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine)/(Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine)</i> (soit une valeur suivie).
Périmètre.	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	Fréquence de calcul : hebdomadaire. Fréquence de remontée à la CRE : mensuelle. Fréquence de publication : mensuelle. Fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle.
Objectif.	Objectif de base : 98 % par semaine. Objectif cible : 99 % par année.

Incitations.	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.	Déjà mis en œuvre depuis le 1 <sup>er</sup> juillet 2008.

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

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

## e) Taux de réponse aux réclamations fournisseurs dans les 15 jours calendaires

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

## f) Taux de réponse aux réclamations clients dans les 30 jours calendaires

Calcul.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M + 2 du ratio : <i>(Nombre de réclamations de clients finals clôturées dans les 30 jours calendaires durant le mois M)/(Nombre total de réclamations de clients finals clôturées durant le mois M)</i> (soit une valeur suivie).
Périmètre.	Toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées). Tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral. Tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus. Réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client.
Suivi.	Fréquence de calcul : mensuelle. Fréquence de remontée à la CRE : mensuelle. Fréquence de publication : mensuelle. Fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle.
Objectif.	100 % par mois des réclamations de clients finals traitées dans les 30 jours calendaires.
Incitations.	Pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires. Versement : au CRCP.
Date de mise en œuvre.	Déjà mis en œuvre depuis le 1 <sup>er</sup> juillet 2010.

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

Calcul.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M + 2 du ratio : <i>(Somme entre le 8<sup>e</sup> jour ouvré du mois M et le 7<sup>e</sup> jour ouvré du mois M + 1 du nombre de PCE JJ/JM télérelevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période)/(Somme du nombre de PCE JJ/JM télérelevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période)</i> (soit une valeur suivie).
Périmètre.	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.	Fréquence de calcul : mensuelle. Fréquence de remontée à la CRE : mensuelle. Fréquence de publication : mensuelle. Fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle.
Objectif.	Objectif de base : 99 % par mois. Objectif cible : 99,8 % par mois.
Incitations.	Pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base. Bonus : 20 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible. Versement : au CRCP.
Date de mise en œuvre.	Déjà mis en œuvre depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2010.

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

Calcul.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M + 2 du ratio : <i>(Somme entre le 8<sup>e</sup> jour ouvré du mois M et le 7<sup>e</sup> jour ouvré du mois M + 1 du nombre de PCE MM relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période)/(Somme du nombre de PCE MM relevés dont la relève a été reçue par OMEGA sur cette période)</i> (soit une valeur suivie).
Périmètre	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.	Fréquence de calcul : mensuelle. Fréquence de remontée à la CRE : mensuelle. Fréquence de publication : mensuelle. Fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle.
Objectif	Objectif de base : 99 % par mois. Objectif cible : 99,9 % par mois.
Incitations.	Pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base. Bonus : 20 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible. Versement : au CRCP.
Date de mise en œuvre.	Déjà mis en œuvre depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2010.

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

Calcul.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M + 2 du ratio : <i>(Somme sur le mois M du nombre de PCE 6M relevés dont la relève a été reçue et publiée par OMEGA sur cette période)/(Somme du nombre de PCE 6M relevés dont la relève a été reçue par OMEGA)</i> (soit une valeur suivie).
Périmètre.	Tous PCE 6M existants (non uniquement les télérelevés). Tous relevés cycliques et de MHS (relevés de souscriptions non prises en compte). Tous fournisseurs confondus. Calcul en J + 2.
Suivi.	Fréquence de calcul : mensuelle. Fréquence de remontée à la CRE : mensuelle. Fréquence de publication : mensuelle. Fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle.
Objectif.	Objectif de base : 99,6 % par mois. Objectif cible : 99,9 % par mois.
Incitations.	Pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base. Bonus : 20 000 € par mois si le taux est supérieur ou égal à l'objectif cible. Versement : au CRCP.
Date de mise en œuvre.	Déjà mis en œuvre depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2010.

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

Calcul.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M + 2 du ratio : <i>(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)</i> (soit une valeur suivie).
Périmètre.	Tous PCE existants de fournisseurs alternatifs. Fournisseurs alternatifs uniquement.
Suivi.	Fréquence de calcul : mensuelle. Fréquence de remontée à la CRE : mensuelle. Fréquence de publication : mensuelle. Fréquence de calcul des indemnisations : mensuelle.
Objectif.	Objectif minimum : 1 % par mois. Objectif de base : 0,5 % par mois. Objectif cible : 0,1 % par mois.
Incitations.	Pénalités : 40 000 € par point de % au-dessus de l'objectif minimum ; 20 000 € par point de % compris entre l'objectif minimum et l'objectif de base. Bonus : 100 000 € par mois si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible. Versement : au CRCP.
Date de mise en œuvre.	Déjà mis en œuvre depuis le 1 <sup>er</sup> juillet 2009.

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

Calcul.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M + 2 du ratio : <i>(Nombre de rejets corrigés durant le mois M)/(Nombre de rejets générés durant le mois M - 1)</i> (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.	Objectif de base : 98,5 % par mois. Objectif cible : 99,5 % par mois.
Incitations.	Pénalités : 20 000 € par point en dessous de l'objectif de base. Bonus : 20 000 € par point en dessus de l'objectif cible. Versement : au CRCP.
Date de mise en œuvre	Déjà mis en œuvre depuis le 1 <sup>er</sup> juillet 2010.

## l) Amplitude des comptes d'écart distribution (CED)

Calcul.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M + 2 de la valeur : <i>(Somme des CED du mois M en valeur absolue)</i> (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 : annuelle.
Objectif.	Pour 2011 : Objectif de base : 8 TWh cumulés sur l'année calendaire ; Objectif cible : 7 TWh cumulés sur l'année calendaire. Pour 2012 : Objectif de base : 6,8 TWh cumulés sur l'année calendaire ; Objectif cible : 6 TWh cumulés sur l'année calendaire.
Incitations.	Pénalités : 0,5 € par MWh en dessous de l'objectif de base. Bonus : 0,5 € par MWh en dessus de l'objectif cible. Versement : au CRCP.
Date de mise en œuvre	Début du suivi : 1 <sup>er</sup> janvier 2011. Mise en œuvre des incitations : 1 <sup>er</sup> janvier 2011.

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

## a) Indicateur relatif à l'environnement

LIBELLÉ de l'indicateur	CALCUL DE L'INDICATEUR	PÉRIMÈTRE de l'indicateur	FRÉQUENCE de remontée à la CRE et de publication	DATE de mise en œuvre
Emission de gaz à effet de serre dans l'atmosphère.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois de mars de l'année A + 1 de la valeur : <i>Tonnes de gaz à effet de serre (équivalent CO<sub>2</sub>) émis dans l'atmosphère sur l'année A</i> (soit une valeur suivie).	Fuites linéiques de méthane. Emissions de méthane lors de travaux ou d'actes de maintenance d'incidents, émissions dues à l'exploitation des installations.	Année	Déjà mis en œuvre

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 rapportée à l'énergie acheminée.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois de mars de l'année A+1 du ratio : <i>(Tonnes de gaz à effet de serre [équivalent CO<sub>2</sub>] émis dans l'atmosphère sur l'année A)/(Quantités de gaz acheminées sur le réseau du GRD sur l'année A)</i> (soit une valeur suivie).		Année	Déjà mis en œuvre

## b) Indicateurs relatifs aux devis et interventions

LIBELLÉ de l'indicateur	CALCUL DE L'INDICATEUR	PÉRIMÈTRE de l'indicateur	FRÉQUENCE de remontée à la CRE et de publication	DATE de mise en œuvre
Délai de réalisation d'une mise en service (MES).	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur : <i>Nombre de MES clôturées durant le mois M</i> (soit neuf valeurs suivies : ≤ délai catalogue ; > délai catalogue et ≤ 2 x délai catalogue ; > 2 x délai catalogue. Pour les types clients : - clients 6M ; - clients MM ; - clients JJ/JM).	Toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express. Tous fournisseurs confondus. Clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement.	Mois	Déjà mis en œuvre
Taux de MES réalisées dans le délai catalogue.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <i>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue)/(Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</i> (soit trois valeurs suivies : - clients 6M ; - clients MM ; - clients JJ/JM).	Toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express. Tous fournisseurs confondus. Clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement.	Mois	Déjà mis en œuvre
Taux de MES réalisées dans les délais demandés.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par type de clients, du ratio : <i>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue))/(Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</i> (soit trois valeurs suivies : - clients 6M ; - clients MM ; - clients JJ/JM).		Mois	1 <sup>er</sup> janvier 2011
Délai de réalisation d'une mise hors service (MHS).	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur : <i>Nombre de MHS clôturées durant le mois M</i> (soit neuf valeurs suivies : ≤ délai catalogue ; > délai catalogue et ≤ 2 x délai catalogue ; > 2 x délai catalogue pour les types de clients : - clients 6M ; - clients MM ; - clients JJ/JM).	Toutes MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé). Tous fournisseurs confondus. Clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement.	Mois	Déjà mis en œuvre

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 MHS réalisées dans le délai catalogue.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M + 2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue)/(Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u> (soit trois valeurs suivies : - clients 6M ; - clients MM ; - clients JJ/JM).		Mois	Déjà mis en œuvre
Taux de MHS réalisées dans les délais demandés.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M + 2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans le délai demandé (si ce délai est supérieur au délai catalogue) ou dans un délai ≤ au délai catalogue (si le délai demandé est inférieur au délai catalogue))/(Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u> (soit trois valeurs suivies : - clients 6M ; - clients MM ; - clients JJ/JM).	MHS suite à résiliation du contrat (excepté les MHS pour impayé), à l'initiative du client. Tous fournisseurs confondus. Clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement.	Mois	1 <sup>er</sup> janvier 2011
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M + 2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur : <u>Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M</u> (soit neuf valeurs suivies : = délai catalogue ; > délai catalogue et ≤ 2 x délai catalogue ; > 2 x délai catalogue. Pour les types de clients : - clients 6M ; - clients MM ; - clients JJ/JM).	Tous changements de fournisseurs. Tous fournisseurs confondus. Clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement.	Mois	Déjà mis en œuvre
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M + 2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M dans le délai catalogue)/(Nombre total de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M)</u> (soit trois valeurs suivies : - clients 6M ; - clients MM ; - clients JJ/JM).		Mois	Déjà mis en œuvre
Délai de réalisation d'un raccordement.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M + 2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur : <u>Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois M</u> (soit six valeurs suivies : ≤ délai catalogue ; > délai catalogue et ≤ 2 x délai catalogue ; > 2 x délai catalogue. Pour les types de raccordements : - raccordement ≤ 6-10m <sup>3</sup> /h hors extensions ; - raccordement > 10m <sup>3</sup> /h et raccordements avec extensions).	Tous raccordements. Raccordements simples sans extension avec un débit du compteur ≤ 6-10m <sup>3</sup> /h d'une part et raccordements avec extensions et raccordements avec un débit du compteur > 10m <sup>3</sup> /h d'autre part suivis distinctement.	Mois	Déjà mis en œuvre
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M + 2 du ratio : <u>(Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois M dans le délai convenu)/(Nombre de raccordements mis en gaz durant le mois M)</u> (soit deux valeurs suivies : - raccordement ≤ 6-10m <sup>3</sup> /h hors extensions ; - raccordement > 10m <sup>3</sup> /h et raccordements avec extensions).	Tous raccordements. Raccordements simples sans extension avec un débit du compteur ≤ 6-10m <sup>3</sup> /h d'une part et raccordements avec extensions et raccordements avec un débit du compteur > 10m <sup>3</sup> /h d'autre part suivis distinctement.	Mois	Déjà mis en œuvre

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

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

LIBELLÉ de l'indicateur	CALCUL DE L'INDICATEUR	PÉRIMÈTRE de l'indicateur	FRÉQUENCE de remontée à la CRE et de publication	DATE de mise en œuvre
Taux d'accessibilité du centre d'appel pour les consommateurs finals.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par numéro de centre d'appel, du ratio : <u>(Nombres d'appel pris sur le mois M)/(Nombre d'appels reçus sur le mois M)</u> (soit deux valeurs suivies : - n° accueil accès au gaz [n° AGNRC] ; - n° sécurité dépannage).	Tous types d'appel pris/reçus dans les plages horaires d'ouverture du centre d'appel. Tous types d'interlocuteurs. Tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus.	Trimestre (n° Accueil Accès au Gaz) Mois (n° Sécurité Dépannage)	Déjà mis en œuvre
Nombre de réclamations de clients finals par nature.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations de clients finals clôturées durant le mois M</u> (soit cinq valeurs suivies : - total ; - livraison ; - production des services liés à la livraison ; - raccordement individuel gaz ; - raccordement du marché d'affaires Gaz).	Toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client final (les réclamations dont la réponse doit être faite par le fournisseur au client ne sont pas concernées). Tous médias de transmission de la réclamation, écrit ou oral.	Mois	Déjà mis en œuvre

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 indemnisations liées aux réclamations de clients finals non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnisations issues des réclamations de clients finals non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois M</u> (soit une valeur suivie).	Tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus. Réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au client.	Mois	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 <sup>er</sup> du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois M</u> (soit six valeurs suivies : - total ; - accueil ; - qualité de fourniture et réseau ; - gestion et réalisation des prestations ; - données de comptage ; - relance).	Toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées). Toutes réclamations déposées sur le portail OMEGA uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus.	Mois	Déjà mis en œuvre
Montant des indemnisations liées aux réclamations de fournisseurs non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 de la valeur : <u>Montant des indemnisations issues des réclamations de fournisseurs non traitées dans les 15 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois M</u> (soit une valeur suivie).	Tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus. Réclamation clôturée : réclamation pour laquelle une réponse « consistante » (pas d'accusé de réception) a été envoyée par le GRD au fournisseur.	Mois	Déjà mis en œuvre
Taux de réclamations de fournisseurs traitées en plus de 3 mois.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations de fournisseurs clôturées en plus de 3 mois durant le mois M)/(Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois M)</u> (soit une valeur suivie).		Mois	Déjà mis en œuvre

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

LIBELLÉ de l'indicateur	CALCUL DE L'INDICATEUR	PÉRIMÈTRE de l'indicateur	FRÉQUENCE de remontée à la CRE et de publication	DATE de mise en œuvre
Taux de relevés 6M (relevés semestriels) sur index réels (relevés ou autorelevés).	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index réels lus ou autorelevés sur le mois M de PCE 6M)/(Nombre d'index de PCE 6M transmis sur le mois M)</u> (soit une valeur suivie).	Tous index réels lus ou autorelevés pour les PCE (3) 6M. Index gaz uniquement.	Mois	Déjà mis en œuvre

LIBELLÉ de l'indicateur	CALCUL DE L'INDICATEUR	PÉRIMÈTRE de l'indicateur	FRÉQUENCE de remontée à la CRE et de publication	DATE de mise en œuvre
Taux d'absence des clients de PCE 6M au relevé 3 fois et plus.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre d'index de PCE 6M estimés dans le mois M pour cause d'absence du client 3 fois et plus lors du relevé semestriel)/(Nombre de PCE 6M à relever dans le mois M)</u> (soit une valeur suivie).	Tous PCE 6M existants. Tous index estimés (ni lu ou autorelevé) pour cause d'absence du client au relevé. Tous relevés cycliques et de MHS (relèves de souscriptions non prises en compte). Tous fournisseurs confondus.	Mois	Déjà mis en œuvre
Nombre de prestations de vérification de données de comptage aboutissant à une correction d'index réel.	Remontée le 1 <sup>er</sup> du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de prestations de vérification de données de comptage clôturées durant le mois M mais non facturées)/(Nombre de millions de PCE relevés ou télérelevés sur le mois M)</u> (soit deux valeurs suivies : - clients 6M ; - clients JJ/JM/MM).	Toutes prestations de vérification de données de comptage (avec/sans déplacement). Tous index réels (les contestations d'index calculés ne sont pas prises en compte). Une prestation n'est pas facturée si une anomalie imputable au GRD est identifiée. Tous fournisseurs confondus. Clients 6M et clients JJ/JM/MM suivis distinctement.	Mois	Déjà mis en œuvre
(3) PCE : point de comptage et d'estimation.				

**Art. 3.** – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 8 décembre 2010.

Pour le ministre et par délégation :  
Le directeur de l'énergie,  
P.-M. ABADIE