

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DE L'ÉNERGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LA MER, EN CHARGE DES TECHNOLOGIES VERTES ET DES NÉGOCIATIONS SUR LE CLIMAT

Arrêté du 24 juin 2009 approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel

NOR : DEVE0915568A

Le ministre d'Etat, ministre de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer, en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat, et la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi,

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

Arrêtent :

Art. 1^{er}. – Les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel pour les entreprises locales de distribution annexés au présent arrêté entrent en vigueur le 1^{er} juillet 2009 pour une durée de quatre ans.

Art. 2. – Les tarifs visés à l'article 1^{er} évoluent le 1^{er} juillet de chaque année suivant les modalités définies dans l'annexe du présent arrêté.

Art. 3. – En application du I de l'article 7 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée, la Commission de régulation de l'énergie est tenue de transmettre aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie les 1^{er} juin 2010, 2011 et 2012 les nouvelles grilles tarifaires résultant de l'application de l'évolution automatique prévue à l'article 2, afin qu'ils procèdent à sa publication au *Journal officiel* de la République française.

Art. 4. – Les règles tarifaires mentionnés au XII de l'annexe applicables aux nouvelles concessions de distribution de gaz naturel sont approuvées. Ces dispositions entrent en vigueur à compter de la publication du présent arrêté.

Art. 5. – La partie II-5 de l'annexe de l'arrêté du 2 juin 2008 susvisé est remplacée par la partie XI de l'annexe du présent arrêté à compter du 1^{er} juillet 2009.

Art. 6. – La partie I-10 de l'annexe de l'arrêté du 2 juin 2008 susvisé est remplacée par la partie I-10 de l'annexe du présent arrêté à compter de la publication du présent arrêté.

Art. 7. – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 24 juin 2009.

*Le ministre d'Etat, ministre de l'écologie,
de l'énergie, du développement durable et de la mer,
en charge des technologies vertes
et des négociations sur le climat,*

Pour le ministre et par délégation :

Le directeur de l'énergie,

P.-M. ABADIE

*La ministre de l'économie,
de l'industrie et de l'emploi,*

Pour la ministre et par délégation :
Par empêchement du directeur général
de la concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes :

Le chef du service,

F. AMAND

A N N E X E

TARIFS D'UTILISATION DES RÉSEAUX 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 déteinte ;
- 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 autorelevé 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

MOIS CONSIDÉRÉ	TERME MENSUEL en proportion du terme annuel
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^e 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 PILD ;
- 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 quatre 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 euros)	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 euros)	TERME DE SOUSCRIPTION ANNUELLE de capacité journalière (en €/MWh/j)	TERME ANNUEL à la distance (en€/m)
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/km² ;

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

POSTES COUVERTS par le CRCP	PART DU MONTANT couverte par le CRCP	MODE DE CALCUL DU MONTANT pour chaque poste
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 second semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au second 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 second 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 (en k€) :

CALCUL DES CCN (en 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	37 765

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

OPTION TARIFAIRE	2009	2010	2011	2012	2013
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

Nota. – 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	PREMIER SEMESTRE	SECOND 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 premier semestre est calculé comme suit :

$$\frac{([\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A-1} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A}]/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A})}{2}$$

– le nombre de clients moyen raccordés du second semestre est calculé comme suit :

$$\frac{([\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A+1}]/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A})}{2}$$

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 : <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.	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.	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 : 330 jours par année. Objectif cible : 350 jours par année.
Date de mise en œuvre.	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 second 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. $\frac{\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine}}{\text{Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine}}$ (soit une valeur suivie).
Périmètre.	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.	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 : 96 % par semaine. Objectif cible : 99 % par année.
Date de mise en œuvre.	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 second 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. $\frac{\text{Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le mois M}}{\text{Nombre total de rendez-vous planifiés}}$ (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 indemnisations : 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 réponse aux réclamations fournisseurs dans les 30 jours :

Calcul.	Remontée le 1 ^{er} du mois M + 2 du ratio. <i>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 30 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 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 indemnités.
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 : <i>Nombre de MES clôturées durant le mois M.</i> (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 : <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 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 : <i>Nombre de MHS clôturées durant le mois M.</i> (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).	Mois	1 ^{er} juillet 2009

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 ^{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).	Tous fournisseurs et tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP, tous débits de poste) confondus.	Mois	1 ^{er} juillet 2009
Délai de réalisation d'un changement de fournisseur.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai, de la valeur : <u>Nombre de changements de fournisseurs clôturés durant le mois M</u> (soit trois valeurs suivies : - ≤ délai catalogue - > délai catalogue et ≤ 2x délai catalogue - > 2x délai catalogue).	Tous changements de fournisseurs.	Mois	1 ^{er} juillet 2009
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <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> (soit une valeur suivie).	Tous fournisseurs et tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP).	Mois	1 ^{er} juillet 2009
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 mois 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.	Mois	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 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 : - numéro accueil raccordement ; - interventions techniques ; - numéro 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

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 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 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.	Mois	1 ^{er} juillet 2009
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 mois M)/(Nombre total de réclamations écrites transmises par les clients finals clôturées durant le mois 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.	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 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

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 : <u>(Nombre d'index de PCE 6M relevés sur le mois M)/(Nombre d'index de PCE 6M à relever sur le mois M)</u> (soit une valeur suivie).	Tous index réels lus ou auto-relevés pour les PCE (2) 6M. Index gaz.	Mois	1 ^{er} juillet 2009

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
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 : <u>(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 télélever le mois M)</u> (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 : <u>(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)</u> (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 quatre 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 euros)	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 euros)	TERME DE SOUSCRIPTION ANNUELLE de capacité journalière (en €/MWh/j)	TERME ANNUEL à la distance (en €/m)
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/km² ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants/km² et 4 000 habitants/km² ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants/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 : - 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.

POSTES COUVERTS par le CRCP	PART DU MONTANT couverte par le CRCP	MODE DE CALCUL DU MONTANT pour chaque poste
Revenu lié aux quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution.	100 %	Différence entre : - 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 second semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au second 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 second 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 (en k€) :

CALCUL DES CCN (en k€)	2009	2010	2011	2012
Rémunération	15 006	15 146	15 278	15 352
Amortissement	8 702	8 932	9 1551	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/j) :

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

Nota. – 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	PREMIER SEMESTRE	SECOND 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 premier semestre est calculé comme suit :

$$\frac{([\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A-1} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A}]/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A})}{2}$$

– le nombre de clients moyen raccordés du second semestre est calculé comme suit :

$$\frac{([\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A+1}]/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A})}{2}$$

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.	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} 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.	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.	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 : 330 jours par année. Objectif cible : 350 jours par année.
Date de mise en œuvre.	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 : $\frac{\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine}}{\text{Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine}}$ (soit une valeur suivie)
Périmètre.	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.	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 : 96 % par semaine. Objectif cible : 99 % par année.
Date de mise en œuvre.	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 second 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 : $\frac{\text{Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le mois M}}{\text{Nombre total de rendez-vous planifiés}}$ (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 : 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 par courrier ou mail) sont indemnisés.
Incitations.	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.	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 : <i>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 21 jours calendaires durant le mois N)/(Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le mois N).</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 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.	Fréquence de calcul: mensuelle. 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 21 jours et signalées par les fournisseurs sont indemnisées.
Incitations.	Pénalités: 25 € par réclamation non traitée dans les 21 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 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 : <i>Nombre de MES clôturées durant le mois M</i> (soit six valeurs suivies : ≤ délai catalogue ; > délai catalogue et ≤ 2 x délai catalogue ; > 2 x délai catalogue pour les types de clients : - clients T1/T2 ; - clients T3/T4/TP)	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 : <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 une valeur suivie).	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)

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 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 ≤ 2 x délai catalogue ; > 2 x délai catalogue pour les types de clients : - clients T1/T2 ; - clients T3/T4/TP)	Toutes MHS suite à résiliation du contrat (pas les MHS pour impayé), y compris les MHS express. Tous fournisseurs confondus.	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).	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'un changement de fournisseur.	Remontée le 1 ^{er} 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 six valeurs suivies : ≤ délai catalogue ; > délai catalogue et ≤ 2 x délai catalogue ; > 2 x délai catalogue pour les types de clients : - clients T1/T2 ; - clients T3/T4/TP).	Tous changements de fournisseurs, excepté ceux ayant lieu lors des MES pour un local dont l'installation est encore en service. Tous fournisseurs confondus.	Mois	1 ^{er} juillet 2009 (fournisseurs alternatifs) 1 ^{er} janvier 2010 (tous fournisseurs)
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <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> (soit une valeur suivie).	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)
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 mois 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.	Mois	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 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
Taux de réponses aux réclamations de clients finals dans les 21 jours.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque mois N du trimestre M - 2/M, du ratio : <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> (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). 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

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, pour chaque mois N du trimestre M - 2/M, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs 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 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.	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009
Montant des indemnités liées aux réclamations non traitées dans le délai objectif.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque mois N du trimestre M - 2/M, de la valeur : <u>Montant des indemnités issues des réclamations non traitées dans les 21 jours calendaires et versées au CRCP durant le mois N</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

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 : $(\text{Nombre d'index de PCE 6M relevés sur le mois M}) / (\text{Nombre d'index de PCE 6M à relever sur le mois M})$ (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 relevés JJ (télérelevés journaliers).	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : $(\text{Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JJ télérelevés le jour J, dont la valeur définitive de relève a été transmise aux fournisseurs au plus tard le 8e jour ouvré du mois M+1}) / (\text{Somme pour chaque jour J du mois M du nombre de PCE JJ existants à télérelever})$ (soit une valeur suivie).	Tous PCE JJ existants. Tous relevés cycliques et de MHS (relevés 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 quatre 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 euros)	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 euros)	TERME DE SOUSCRIPTION ANNUELLE de capacité journalière (en €/MWh/j)	TERME ANNUEL À LA DISTANCE (en €/m)
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/km² ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants/km² et 4 000 habitants/km² ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants/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 : - 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 : - 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.

POSTES COUVERTS par le CRCP	PART DU MONTANT couverte par le CRCP	MODE DE CALCUL DU MONTANT pour chaque poste
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 second semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au second 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 second 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

OPTION TARIFAIRE	2009	2010	2011	2012	2013
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/j) :

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	PREMIER SEMESTRE	SECOND 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 premier semestre est calculé comme suit :

$$\frac{([\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A-1} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A}]/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A})}{2}$$

– le nombre de clients moyen raccordés du second semestre est calculé comme suit :

$$\frac{([\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A+1}]/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A})}{2}$$

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 : $\frac{\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine}}{\text{Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine}}$ (soit une valeur suivie).
Périmètre.	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.	Fréquence de calcul : hebdomadaire. Fréquence de remontée à la CRE : trimestrielle. Fréquence de publication : trimestrielle. Fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle.
Objectif.	Objectif de base : 96 % par semaine. Objectif cible : 99 % par année.
Date de mise en œuvre.	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 second 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 : $\text{Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le trimestre } M-2/M;$ (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 indemnisations : 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 : $\frac{\text{Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre } M-2/M}{\text{Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le trimestre } M-2/M}$ (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 : <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 : numéro accueil raccordement (gaz et électricité) ; numéro 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 numéro accueil raccordement multi-énergie (gaz et électricité).	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009 (numéro 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 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 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.	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009
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 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 : <i>Nombre total de réclamations écrites de fournisseurs clôturées durant le trimestre M-2/M</i> (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.	Trimestre	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 : <i>Montant des indemnités issues des réclamations non traitées dans les 30 jours calendaires et versées au CRCP 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 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 euros)	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 euros)	TERME DE SOUSCRIPTION ANNUELLE de capacité journalière (en €/MWh/j)	TERME ANNUEL À LA DISTANCE (en €/m)
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/km² ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants/km² et 4 000 habitants/km² ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants/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 :

$$Z_1 = IPC - X$$

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 :

$$Z_2 = IPC - X + k$$

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 : - 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 : - 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 second semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au semestre 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 second 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

CALCUL DES CCN (k€)	2009	2010	2011	2012
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	PREMIER SEMESTRE	SECOND SEMESTRE
T1	53 %	47 %

OPTION TARIFAIRE	PREMIER SEMESTRE	SECOND SEMESTRE
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 premier semestre est calculé comme suit :

$$\frac{([\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A-1} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A}]/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A})}{2}$$

– le nombre de clients moyen raccordés du second semestre est calculé comme suit :

$$\frac{([\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A+1}]/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A})}{2}$$

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 rations hebdomadaires de disponibilité jusqu'à la fin du trimestre M – 2/M, sur des semaines complètes : $\frac{(\text{Nombre d'heures de disponibilité du portail durant la semaine})/(\text{Nombre total d'heures d'ouverture prévues du portail durant la semaine})}{\text{soit une valeur suivie.}}$
---------	---

Périmètre.	Portail fournisseur uniquement, toutes fonctionnalités accessibles des fournisseurs, hors webservice. 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 : trimestrielle. Fréquence de publication : trimestrielle. Fréquence de calcul des incitations : hebdomadaire et annuelle.
Objectif.	Objectif de base : 96 % par semaine. Objectif cible : 99 % par année.
Date de mise en œuvre.	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>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 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.	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.	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.	Début du suivi : 1 ^{er} juillet 2009. Mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2009.

c) Taux de réponse 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 huit 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 (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.	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.	Pénalités : 25 €, par réclamation non traitée dans les 8 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 Vialis

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 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 : <u>(Nombre d'appel pris sur le trimestre M-2/M)/(Nombre d'appels reçus sur le trimestre M-2/M)</u> (soit deux valeurs suivies : - numéro accueil (toutes activités) ; - numéro 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 (numéro 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 : <u>Nombre total de réclamations écrites de clients finals clôturées durant le trimestre M-2/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.	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009 (sans détail par nature) 1 ^{er} janvier 2010 (avec détail par nature)

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 réponses aux réclamations de clients finals dans les 8 jours.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de réclamations écrites de clients finals clôturées dans les huit 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).	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. Tous fournisseurs, 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)
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).	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 euros)	PRIX PROPORTIONNEL (en €/MWh)	TERME DE SOUSCRIPTION ANNUELLE de capacité journalière (en €/MWh/j)
T1	38,88	30,62	

OPTION tarifaire	ABONNEMENT ANNUEL (en euros)	PRIX PROPORTIONNEL (en €/MWh)	TERME DE SOUSCRIPTION ANNUELLE de capacité journalière (en €/MWh/j)
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 euros)	TERME DE SOUSCRIPTION ANNUELLE de capacité journalière (en €/MWh/j)	TERME ANNUEL À LA DISTANCE (en €/m)
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/km² ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants/km² et 4 000 habitants par km² ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants/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 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 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 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 : - 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 : - 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 second semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au second 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 second 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 (en k€) :

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

OPTION TARIFAIRE	2009	2010	2011	2012	2013
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/j) :

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	PREMIER SEMESTRE	SECOND 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 premier semestre est calculé comme suit :

$$\frac{(\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A-1} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A})/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A}}$$

– le nombre de clients moyen raccordés du second semestre est calculé comme suit :

$$\frac{(\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A+1})/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A}}{2}$$

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. <i>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant le mois M</i> (soit une valeur suivie).
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 30 jours calendaires par courrier ou mail. Tous types de clients confondus (T1/T2/T3/T4/TP) confondus.
Suivi	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.	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.	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 trente jours :

Calcul.	Remontée le 1 ^{er} du mois M + 2 du ratio. <i>(Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 30 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 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.	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.	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 Gédia

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 : <i>Montant total des indemnités versées aux fournisseurs durant le semestre M-5/M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</i> (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 et signalés par les fournisseurs dans les 30 jours calendaires par courrier ou mail. 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, du ratio : <i>(Nombre d'appel pris sur le trimestre M-2/M)/(Nombre d'appels reçus sur le trimestre M-2/M)</i> (soit une valeur suivie : Numéro 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. Numéro accueil multi-énergie et électricité (gaz et électricité).	Trimestre	1 ^{er} juillet 2009

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</u> (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). 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
Taux de réponse aux réclamations de clients finals dans les 15 jours.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(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)</u> (soit une valeur suivie).		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 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 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 quatre 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 euros)	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 euros)	TERME DE SOUSCRIPTION ANNUELLE de capacité (en €/MWh)	TERME ANNUEL la distance (en €/MWh/j)
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/km² ;
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants/km² et 4 000 habitants/km² ;
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants/ 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 : - 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 : - 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 second semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au second 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 second 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 (en k€) :

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	PREMIER SEMESTRE	SECOND 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 premier semestre est calculé comme suit :

$$\frac{([\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A-1} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A}]/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A})}{2}$$

– le nombre de clients moyen raccordés du second semestre est calculé comme suit :

$$\frac{([\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A+1}]/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A})}{2}$$

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 indemnisations : 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 réponse aux réclamations fournisseurs dans les 30 jours :

Calcul.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <i>(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)</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 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 : semestrielle. Fréquence de remontée à la CRE : semestrielle. Fréquence de publication : semestrielle. Fréquence de calcul des indemnisations : 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 :	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} 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 indemnisations versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <i>Montant total des indemnisations versées aux fournisseurs durant le semestre M-5/M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</i> (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)

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 rendez-vous planifiés non respectés par le client.	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 semestre M-5/M</i> (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 : <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. 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} juillet 2009) Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} juillet 2009 (fréquence semestrielle) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence trimestrielle)
Taux de réponse 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).		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	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. 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)
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).		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 quatre 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 euros)	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 euros)	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/km² ;

1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants/km² et 4 000 habitants/km² ;

3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants/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 :

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

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 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 :

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

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 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 : - 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 : - 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.

POSTES COUVERTS par le CRCP	PART DU MONTANT couverte par le CRCP	MODE DE CALCUL DU MONTANT pour chaque poste
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 second semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au second 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 second 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

OPTION TARIFAIRE	2009	2010	2011	2012	2013
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/j) :

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	PREMIER SEMESTRE	SECOND 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 premier semestre est calculé comme suit :

$$\frac{(\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A-1} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A})/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A}}{2}$$

– le nombre de clients moyen raccordés du second semestre est calculé comme suit :

$$\frac{(\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A+1})/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A}}{2}$$

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.	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.	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.	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.	Début du suivi : 1 ^{er} juillet 2009. Mise en œuvre des incitations : 1 ^{er} juillet 2009.

b) Taux de réponse aux réclamations fournisseurs dans les 30 jours :

Calcul.	Remontée le 1 ^{er} du mois M + 2 du ratio : <u>$\frac{\text{Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le trimestre } M - 2/M}{\text{Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le trimestre } M - 2/M}$</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 (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.	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 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} 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 indemnisations 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 indemnisations 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). Toutes réclamations écrites (courrier, mail) uniquement. Tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus.	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).	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). 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
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).		Trimestre	1 ^{er} janvier 2010

IX. – Tarif péréqué d'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel de Veolia Eau (Huningue, Saint-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 quatre 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 euros)	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 euros)	TERME DE SOUSCRIPTION annuelle de capacité journalière (en €/MWh/j)	TERME ANNUEL À LA DISTANCE (en €/m)
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/km² ;

1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants/km² et 4 000 habitants/km² ;

3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants/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 : - 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 : - 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 second semestre, à l'exception des charges de capital pour lesquelles l'écart au second 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 second 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

CALCUL DES CCN (k€)	2009	2010	2011	2012
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	PREMIER SEMESTRE	SECOND SEMESTRE
T1	53 %	47 %

OPTION TARIFAIRE	PREMIER SEMESTRE	SECOND SEMESTRE
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 premier semestre est calculé comme suit :

$$\frac{([\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A-1} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A}]/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A})}{2}$$

– le nombre de clients moyen raccordés du second semestre est calculé comme suit :

$$\frac{([\text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A} + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A+1}]/2 + \text{nombreclientsmoyen}_{\text{année } A})}{2}$$

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.	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.	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 sont indemnisés.
Incitations.	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.	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 : $\frac{\text{Nombre de réclamations fournisseurs clôturées dans les 30 jours calendaires durant le semestre } M-5/M}{\text{Nombre total de réclamations fournisseurs clôturées durant le semestre } M-5/M}$ (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 (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.	Fréquence de calcul : semestrielle. Fréquence de remontée à la CRE : semestrielle. Fréquence de publication : semestrielle. Fréquence de calcul des indemnisations : 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.	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} 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 indemnisations versées pour rendez-vous non tenus du fait du GRD.	Remontée le 1 ^{er} du mois M + 2 de la valeur : $\frac{\text{Montant total des indemnisations versées aux fournisseurs durant le semestre } M-5/M}{\text{pour rendez-vous non tenus}}$ (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)

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 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 : <u>(Nombre d'appel pris sur le mois N)/(Nombre d'appels reçus sur le mois N)</u> (soit deux valeurs suivies : - numéro service client facturation gaz ; - numéro 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 : <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} 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 : <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 (courrier, mail) uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus. Tous fournisseurs, 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)
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).	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) ;
- Energies Services Lannemezan ;
- Energis - Régie de Saint-Avoid ;
- Gazélec de Péronne ;
- Energies et services de Seyssel ;
- ESDB - Régie de Villard-Bonnot ;
- Régie municipale gaz et électricité de Bonneville ;
- Régie municipale gaz et électricité de Sallanches ;
- Régie du syndicat électrique intercommunal du pays chartrain ;
- Energies Services Lavour ;
- Ennergies Services Occitans - Régie de Carmaux ;
- Régie municipale multiservices de La Réole ;
- Gascogne Energies Services ;
- Régies municipales d'électricité, 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 quatre 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 euros)	PRIX PROPORTIONNEL (en €/MWh)	TERME DE SOUSCRIPTION ANNUELLE de capacité journalière (en €/MWh/j)
T1	39,60	31,41	

OPTION tarifaire	ABONNEMENT ANNUEL (en euros)	PRIX PROPORTIONNEL (en €/MWh)	TERME DE SOUSCRIPTION ANNUELLE de capacité journalière (en €/MWh/j)
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 euros)	TERME DE SOUSCRIPTION ANNUELLE de capacité journalière (en €/MWh/j)	TERME ANNUEL à la distance (en €/m)
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/km² ;

1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants/km² et 4 000 habitants/km² ;

3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants/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 : <i>Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par le GRD et indemnisés durant l'année M - 11/M</i> (soit une valeur suivie).
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 dans les 90 jours calendaires. Tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus.
Suivi.	Fréquence de calcul : annuelle. Fréquence de remontée à la CRE : annuelle. Fréquence de publication : annuelle.
Objectif.	Fréquence de calcul des indemnisations : annuelle. 100 % des rendez-vous non tenus et signalés dans les 90 jours calendaires sont indemnisés.
Incitations.	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.	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 indemnisations versées suite à réclamations pour rendez-vous non tenus du fait du GRD.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <i>Montant total des indemnisations versées aux fournisseurs durant l'année M - 11/M suite à réclamations pour rendez-vous non tenus</i> (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 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.	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 : 90 % par mois. Objectif cible : 95 % par mois.
Incitations.	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.	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 : <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 : 330 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 ^{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 : <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 ^{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 indemnités : 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 ^{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 indemnités : mensuelle.

Objectif.	100 % des réclamations fournisseurs déposées sur le portail OMEGA 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.	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 : <i>(Somme entre le 8^e jour ouvré du mois M et le 7^e 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 : 95 % par mois. Objectif cible : 97 % 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.	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 : <i>(Somme entre le 8^e jour ouvré du mois M et le 7^e 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 : 97,5 % par mois. Objectif cible : 98,5 % 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.	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 : <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 : 98 % par mois. Objectif cible : 99 % 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.	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 : <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 : 1,5 % par mois. Objectif de base : 1 % par mois. Objectif cible : 0,5 % 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.	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 : <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.	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 CO ₂) 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 ≤ 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	1 ^{er} juillet 2009
Taux de MES réalisées dans le délai catalogue.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MES clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue)/(Nombre total de MES clôturées durant le mois M)</u> (soit trois valeurs suivies : - clients 6M ; - clients MM ; - clients JJ/JM).	Toutes MES avec déplacement (avec/sans pose compteur), hors MES express ; Tous fournisseurs confondus Clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement.	Mois	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 et par type de clients, de la valeur : <u>Nombre de MHS clôturées durant le mois M</u> (soit neuf valeurs suivies : ≤ délai catalogue ; > délai catalogue et ≤ 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 (exceptées les MHS pour impayé). Tous fournisseurs confondus.	Mois	1 ^{er} juillet 2009
Taux de MHS réalisées dans le délai catalogue.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <u>(Nombre de MHS clôturées durant le mois M dans un délai ≤ au délai catalogue)/(Nombre total de MHS clôturées durant le mois M)</u> (soit trois valeurs suivies : - clients 6M ; - clients MM ; - clients JJ/JM).	Clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement.	Mois	1 ^{er} juillet 2009

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'un changement de fournisseur.	Remontée le 1 ^{er} 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.	Mois	1 ^{er} juillet 2009
Taux de changements de fournisseur réalisés dans le délai catalogue.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par type de clients, du ratio : <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> (soit trois valeurs suivies : - clients 6M ; - clients MM ; - clients JJ/JM).	Clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement.	Mois	1 ^{er} juillet 2009
Délai de réalisation d'un raccordement.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 de la valeur : <u>Délai moyen de réalisation des raccordements clôturés durant le trimestre M-2/M</u> (soit une valeur suivie).	Tous raccordements. Clients T1/T2 confondus uniquement.	Trimestre	Jusqu'au 1 ^{er} juillet 2010
	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, pour chaque tranche de délai et par type de clients, de la valeur : <u>Nombre de raccordements 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 raccordements. Clients 6M, clients MM et clients JJ/JM suivis distinctement.	Mois	1 ^{er} juillet 2010
Taux de raccordements réalisés dans le délai convenu.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Nombre de raccordements clôturés durant le trimestre M-2/M dans le délai convenu)/(Nombre de raccordements clôturés durant le trimestre M-2/M)</u> (soit trois valeurs suivies : - clients 6M ; - clients MM ; - clients JJ/JM).	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	Trimestre (dès le 1 ^{er} juillet 2009) Mois (dès le 1 ^{er} juillet 2010)	1 ^{er} juillet 2009 (fréquence trimestrielle, clients 6M) 1 ^{er} juillet 2010 (fréquence mensuelle, tous types de clients)
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 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

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 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 M1</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.	Mois	1 ^{er} juillet 2009
Montant des pénalités facturées pour rendez-vous non tenus du fait du client.	Remontée le 1 ^{er} 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).	Clients 6M et clients JJ/JM/MM suivis distinctement.	Mois	1 ^{er} juillet 2009

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 : <u>(Nombre d'appel pris sur le mois M)/(Nombre d'appels reçus sur le mois M)</u> (soit deux valeurs suivies : - numéro accueil accès au gaz [n° AGNRC] ; - numéro 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 (numéro accueil accès au gaz) Mois (numéro 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 : <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. Tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus.	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 : <u>(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)</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.	Mois	Déjà mis en œuvre

d) Indicateurs relatifs à la relation avec les fournisseurs :

LIBELLÉ de l'indicateur	CALCUL DE L'INDICATEUR	PÉRIMÈTRE de l'indicateur	FRÉQUENCE de remontée à la CRE et de publication	DATE de mise en œuvre
Nombre de réclamations de fournisseurs par nature.	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2, par nature de réclamation, de la valeur : <u>Nombre total de réclamations de fournisseurs clôturées durant le mois M</u> (soit six valeurs suivies : - total ; - accueil ; - qualité de fourniture et réseau ; - gestion et réalisation des prestations ; - données de comptage ; - relance).	Toutes réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au fournisseur (les réclamations dont la réponse doit être faite par le GRD au client ne sont pas concernées). Toutes réclamations déposées sur le portail OMEGA uniquement, y compris les réclamations pour rendez-vous non tenus. Tous fournisseurs, tous types de clients (T1/T2/T3/T4/TP) confondus.	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).	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 : <u>(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)</u> (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 relevés JJ/JM (télérelevés journaliers).	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme entre le huitième jour ouvré du mois M et le septième 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 septième 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)</u> (soit une valeur suivie).	Tous PCE JJ/JM existants. Tous relevés cycliques et de MHS (relevés de souscriptions non prises en compte). Tous fournisseurs confondus.	Mois	Déjà mis en œuvre
Délai de publication des relevés MM (relevés mensuels).	Remontée le 1 ^{er} du mois M+2 du ratio : <u>(Somme entre le huitième jour ouvré du mois M et le septième 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 septième 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)</u> (soit une valeur suivie).	Tous PCE MM existants (non uniquement les télérelevés). Tous relevés cycliques et de MHS (relevés 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 péréquée 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.