



**Qualité de Service
Rapport annuel 2022**

Avril 2023

Table des matières

1	OBJECTIF D'UNE REGULATION INCITATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE	3
2	RAPPEL DES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE DE GRTGAZ	3
3	LE CONTEXTE 2022	4
3.1	LE FONCTIONNEMENT DE LA TRADING REGION FRANCE (TRF)	4
3.2	LES TRAVAUX DE MAINTENANCE	5
3.3	L'ENVIRONNEMENT	6
4	BILAN DES INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE DONNANT LIEU A UNE INCITATION FINANCIERE	7
4.1	RESULTATS DES INDICATEURS DE SUIVI	7
4.2	BILAN DES INCITATIONS FINANCIERES	12
5	SYNTHESE DES AUTRES INDICATEURS NON INCITES	13

1 Objectif d'une régulation incitative de la qualité de service

La régulation incitative de la qualité de service des GRT a pour objectif d'améliorer la qualité du service rendue aux utilisateurs des réseaux de transport dans les domaines jugés particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché du gaz.

Elle couvre plusieurs domaines (mesures, prévisions de consommation, maintenance, environnement, équilibrage, etc.). Chaque domaine fait l'objet d'un suivi régulier à travers plusieurs indicateurs, dont certains, considérés comme les plus importants pour le bon fonctionnement du marché, font l'objet d'incitations financières : des bonus sont attribués lorsque l'indicateur dépasse l'objectif cible fixé par la CRE et des pénalités sont attribuées lorsque l'indicateur n'atteint pas l'objectif de base fixé par la CRE. D'autres indicateurs, non incités financièrement, complètent le dispositif et permettent d'assurer une surveillance plus large de la qualité de service des opérateurs. Ils pourront faire l'objet ultérieurement d'une incitation financière.

GRTgaz publie régulièrement les résultats des indicateurs de qualité de service sur son site internet : <https://www.grtgaz.com/notre-groupe/qualite-de-service>

Le présent rapport porte sur l'analyse qualitative et quantitative des indicateurs de qualité de service sur la période allant du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022.

2 Rappel des indicateurs de qualité de service de GRTgaz

Sur la période du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022, la qualité de service des GRT est suivie au moyen de 29 indicateurs.

Parmi ces 29 indicateurs, 5 font l'objet d'une incitation financière afin d'améliorer la qualité et la mise à disposition des données pour les expéditeurs.

Les 29 indicateurs suivis portent sur les thèmes suivants :

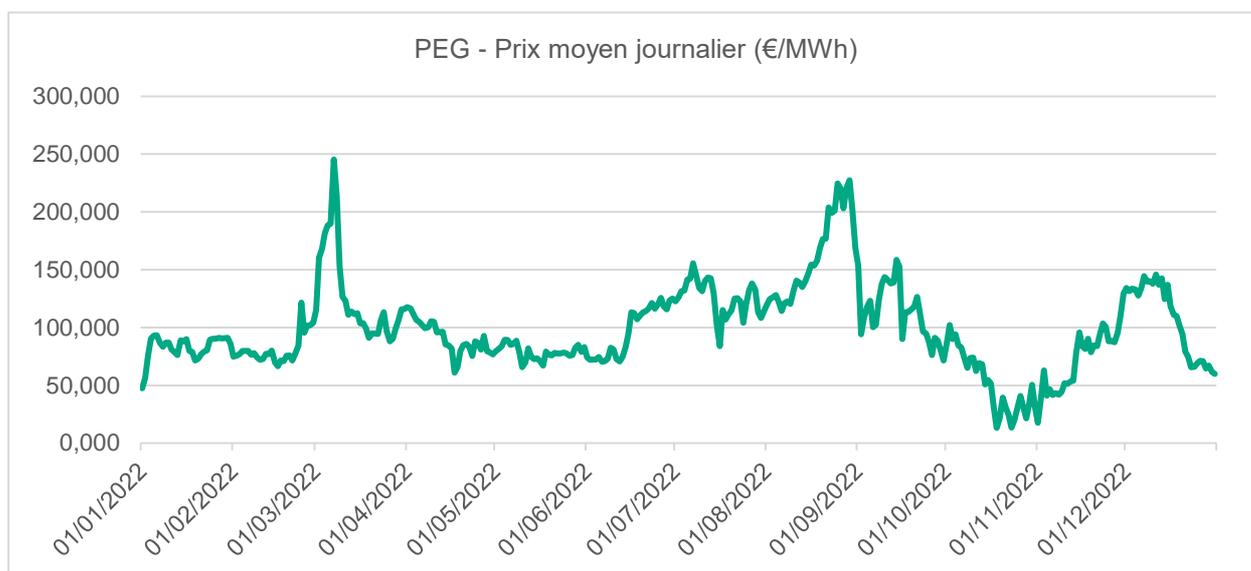
- la qualité et la disponibilité des mesures mises à disposition des expéditeurs par les GRT (3 indicateurs) ;
- la qualité et la disponibilité des prévisions de consommation mises à disposition des expéditeurs par les GRT (2 indicateurs) ;
- la fiabilité de l'indicateur de stock en conduite projeté (1 indicateur) ;
- la disponibilité des capacités et le respect des prévisions fournies aux expéditeurs concernant les programmes de maintenance des GRT (3 indicateurs) ;
- la disponibilité des informations les plus utiles aux expéditeurs sur les sites internet des GRT (7 indicateurs) ;
- la qualité des publications des informations les plus utiles aux expéditeurs (1 indicateur) ;
- le suivi du traitement des réclamations (2 indicateurs) ;
- le suivi du fonctionnement de la zone de marché unique (7 indicateurs) ;
- l'impact environnemental des GRT (3 indicateurs).

3 Le contexte 2022

3.1 Le fonctionnement de la Trading Region France (TRF)

L'année 2022 a été fortement marquée par la crise russo-ukrainienne. Elle a eu pour conséquence une baisse progressive des approvisionnements en gaz russe tout au long du premier semestre avant un arrêt définitif au troisième trimestre. Les approvisionnements en GNL sont venus compenser cette baisse et ont atteint un niveau record en 2022.

En termes de marché, cela s'est traduit par une forte volatilité des prix du PEG tout au long de l'année principalement du fait des incertitudes sur les approvisionnements en gaz russe (minimum observé le 18/10/2022 avec un prix moyen de 13.1 €/MWh et un record de prix le 07/03/2022 avec un prix moyen de 245.4 €/MWh).



En termes de flux observés sur le réseau de transport de gaz naturel de GRTgaz, le changement de sources d'approvisionnement s'est traduit par une bascule d'un fonctionnement historique des flux orientés nord - sud vers des flux orientés sud - nord. Ce nouveau mode de fonctionnement induit de nouvelles contraintes d'exploitation à prendre en compte.

Les risques liés à la sécurité d'approvisionnement en gaz naturel ont renforcé l'aspect critique de la campagne de remplissage des stockages souterrains qui a été très intensive et a permis d'atteindre un niveau de remplissage de 100 % en France plus tôt que prévu dans la saison. A noter que tous les pays d'Europe de l'Ouest ont été confrontés simultanément à la même problématique avec des situations très différentes en termes de sources d'approvisionnement de substitution, ce qui a induit des spreads entre les différentes places de marché européennes qui ont atteint des niveaux très significatifs jamais rencontrés auparavant.

Les spreads de marché très importants observés ont eu pour conséquence une augmentation significative des ventes de capacité d'acheminement court terme sur les Points d'Interconnexion Réseau (PIR) de GRTgaz.

Pour répondre à la demande du marché et contribuer à la solidarité européenne, GRTgaz a adapté son offre de flux France vers Allemagne en deux temps : une première phase d'optimisation de l'offre de rebours au mois d'août puis une offre de capacité d'acheminement quotidienne France vers Allemagne de maximum 100 GWh/j à partir du mois d'octobre.

En parallèle des mesures liées à la sécurité d’approvisionnement, les pouvoirs publics ont lancé un plan de sobriété énergétique, qui, combiné à l’effet de la hausse des prix du gaz naturel, a provoqué une baisse notable de la consommation de gaz naturel en France, hors usage du gaz dédié à la production d’électricité.

Enfin, la TRF, qui avait montré un bon niveau de résilience depuis le début de l’année 2022, a connu une période de crise du 29/11/2022 au 22/12/2022 du fait de l’apparition de fortes congestions sud - nord. Les opérateurs de réseau ont mis en œuvre les mécanismes de gestion des congestions prévus, en particulier les appels aux spreads localisés et les recours aux restrictions mutualisées. Du fait de la criticité de la situation, la CRE a d’ailleurs été amenée à délibérer le 13/12/2022 sur l’adaptation des mécanismes à mettre en œuvre pour gérer cette crise.

Cela donne donc un bilan 2022 contrasté en termes de congestions :

- de janvier à novembre 2022, un fonctionnement conforme à ce qui était historiquement observé (7 jours de congestions et 5 appels à des spreads localisés pour un montant de 0.2 M€) ;
- une période de crise en décembre 2022 avec 20 jours de congestions, 54 appels à des spreads localisés pour un montant de 34.5 M€ et 14 jours avec des restrictions mutualisées

En conclusion, on peut retenir les points suivants de l’année 2022 :

- la plupart du temps, le PEG a été compétitif avec un prix inférieur à celui des autres places de marché d’Europe de l’Ouest ;
- l’offre de capacité d’acheminement court terme de GRTgaz a été disponible et a su s’adapter à la demande du marché ;
- le fonctionnement de la TRF a été satisfaisant sur les 11 premiers mois de l’année dans un contexte de profonds changements des sources d’approvisionnement, montrant ainsi une certaine résilience ;
- une crise liée à des nouvelles problématiques de congestion sud - nord en décembre. Une réflexion est à mener en 2023 sur les adaptations nécessaires de la TRF pour répondre à ce fonctionnement sud - nord du réseau qui semble durable.

3.2 Les travaux de maintenance

Dans la continuité de 2021, une augmentation des travaux de maintenance a été observée en 2022 en application du nouvel arrêté multi-fluides qui renforce la réglementation liée à l’intégrité des canalisations (inspections et réhabilitation des canalisations). Il s’agit d’une tendance durable liée au durcissement de la réglementation.

Cette augmentation a eu pour conséquence une baisse de la disponibilité des capacités par rapport à 2021, en particulier sur les PIR.

Comme les années passées, un effort significatif a été réalisé avec les opérateurs adjacents afin d’optimiser la programmation des travaux et ainsi réduire au minimum les indisponibilités des capacités.

A l’avenir, deux points d’attention restent à évaluer en termes d’impact sur la disponibilité des capacités :

- La gestion du gaz injecté par les producteurs de biométhane dont les caractéristiques ne sont pas toujours compatibles avec les exigences des consommateurs sensibles ou des opérateurs adjacents ;
- Le changement durable de configuration du réseau en sud – nord et la mise à disposition de la nouvelle offre de capacité France vers Allemagne.

En 2022, GRTgaz a poursuivi sa collaboration avec les autres opérateurs d’infrastructures afin de mettre à disposition un programme travaux commun sur la plateforme open data ODRé.

3.3 L'environnement

GRTgaz s'est fixé des objectifs environnementaux ambitieux, notamment concernant sa trajectoire carbone :

- réduction de son impact carbone au périmètre des 3 scopes (partie pilotable du scope 3), compatible avec les Accords de Paris (« well below 2°C ») :
 - o Objectif de - 20% en 2024 (par rapport à 2019) ;
 - o Objectif de - 40% en 2030 (par rapport à 2019) ;
- réduction de 80 % des émissions de méthane (Par rapport à 2016).

En 2022, l'objectif de réduction des émissions de CO₂ sur les scopes pilotables de GRTgaz a été atteint malgré une hausse de notre bilan carbone après une année 2021 exceptionnelle (-30 %). Les émissions liées à l'énergie de compression ont augmenté de 79 % par rapport à 2021, ce qui s'explique par la modification et hausse des flux liée à la crise énergétique qui a entraîné régulièrement des saturations sud-nord et ouest-est.

Au global, GRTgaz continue de prendre une sensible avance sur le budget carbone défini pour la période 2020-2024. Les émissions de méthane poursuivent leur baisse à 9,5 millions de m³ émis en 2022 (contre 10,7 en 2021) et atteignent l'objectif. Les résultats restent à un très haut niveau concernant le gaz sauvé lors d'opérations programmées de maintenance (97% de gaz sauvé lors de travaux). Ce résultat repose notamment sur la mise en œuvre de solutions techniques telles que les Gas Booster et le brûlage en complément. L'entreprise maintient par ailleurs des efforts constants dans la recherche et réparation des fuites diffuses. Sur les stations de compression, comme sur les postes du réseau, des adaptations sont réalisées pour remplacer des équipements émetteurs et viser un design évitant les rejets. La traduction de ces programmes d'investissement en résultats sera réellement visible à partir de 2023 et 2024.

Pour réduire les émissions liées aux achats, GRTgaz commence à intégrer un critère carbone lors du renouvellement d'une dizaine de marchés cadres, afin d'initier le dialogue avec ses fournisseurs sur leur empreinte carbone et les leviers d'actions pour les diminuer. GRTgaz participe à de nombreuses initiatives internationales dans le cadre de ses engagements liés à la réduction de ses émissions de méthane et au reporting associé. En 2022, GRTgaz s'est vu attribuer de nouveau un Gold Standard de la part de l'UNEP (Programme des Nations Unies pour l'Environnement) pour son engagement concret en matière de réduction des émissions de méthane.

4 Bilan des indicateurs de suivi de la qualité de service donnant lieu à une incitation financière

4.1 Résultats des indicateurs de suivi

Indicateurs	Calcul	Réalisation 2021	Réalisation 2022	Évolutions
1 - Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain pour le calcul des allocations provisoires	Nombre de jours non conformes toutes zones équilibrage	5	3	Amélioration
2 - Qualité des quantités journalières télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises le lendemain	Moyenne annuelle du % du taux d'information Très bonne qualité Bonne qualité Mauvaise qualité	99,22% 0.22% 0.56%	99,0% 0.3% 0.7%	Stabilité
3 - Qualité des quantités intra journalières télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de GRTgaz et transmises en cours de journée	Moyenne annuelle toutes plages horaires Très bonne Qualité Bonne qualité Mauvaise qualité	94.92% 3.17% 1.91%	94,75% 3.17% 2.33%	Stabilité
4 - Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées en cours de journée	Moyenne annuelle Très bonne qualité Bonne qualité Mauvaise qualité	95.34% 4.12% 0.54%	96.2% 3.8% 0.0%	Amélioration
5 - Qualité des prévisions globales de consommation de fin de journée gazière réalisées la veille	Moyenne annuelle Très bonne qualité Bonne qualité Mauvaise qualité	72.37% 20.59% 7.04%	57.0% 31.8% 11.2%	Nette dégradation

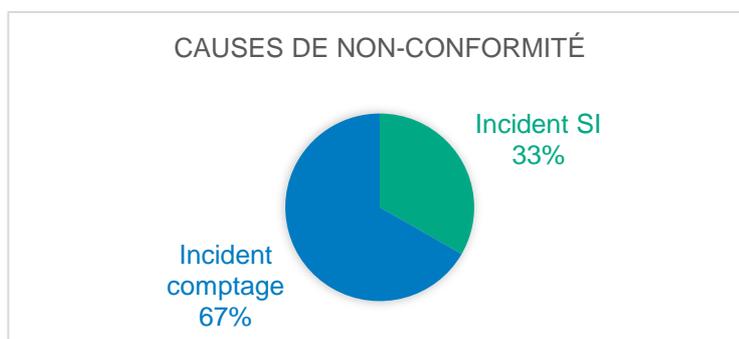
« QUALITE DES QUANTITES MESUREES AUX PTD ET TRANSMISES AUX GRT LE LENDEMAIN
POUR LE CALCUL DES ALLOCATIONS PROVISOIRES »

Nombre de jours non conformes

	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil.-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	Somme
Nombre de jours non conformes	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3

Les résultats sont en amélioration par rapport à l'année 2021.

Les journées non conformes ont pour origine les causes suivantes :



« QUALITE DES QUANTITES JOURNALIERES TELERELEVÉES AUX POINTS DE LIVRAISON DES
CONSOUMATEURS RACCORDES AU RESEAU DE TRANSPORT ET TRANSMISES LE LENDEMAIN »

	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil.-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	Moyenne
Taux d'information de très bonne qualité	98.8%	98.6%	99.1%	99.5%	99.5%	99.3%	99.3%	98.8%	98.8%	98.9%	99.0%	98.5%	99.0%
Taux d'information de bonne qualité	0.5%	0.8%	0.4%	0.1%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%	0.4%	0.3%
Taux d'information de mauvaise qualité	0.7%	0.6%	0.5%	0.4%	0.3%	0.5%	0.6%	1.0%	1.0%	0.9%	0.7%	1.1%	0.7%

« QUALITE DES QUANTITES INTRA-JOURNALIERES TELERELEVES AUX POINTS DE LIVRAISON DES CONSOMMATEURS RACCORDES AU RESEAU DE TRANSPORT ET TRANSMISES EN COURS DE JOURNEE »

	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil.-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	Moyenne
Taux d'information de très bonne qualité	94%	94%	94%	95%	96%	96%	96%	95%	95%	94%	94%	94%	94,75%
Taux d'information de bonne qualité	4%	3%	4%	3%	3%	3%	3%	2%	3%	3%	4%	3%	3,17%
Taux d'information de mauvaise qualité	2%	3%	3%	2%	2%	2%	1%	3%	2%	3%	2%	3%	2,33%

En application du mode de calcul prévu par la délibération de la CRE et prévoyant des arrondis au pourcent près, la somme des taux mensuels est égale à 100% ±1%.

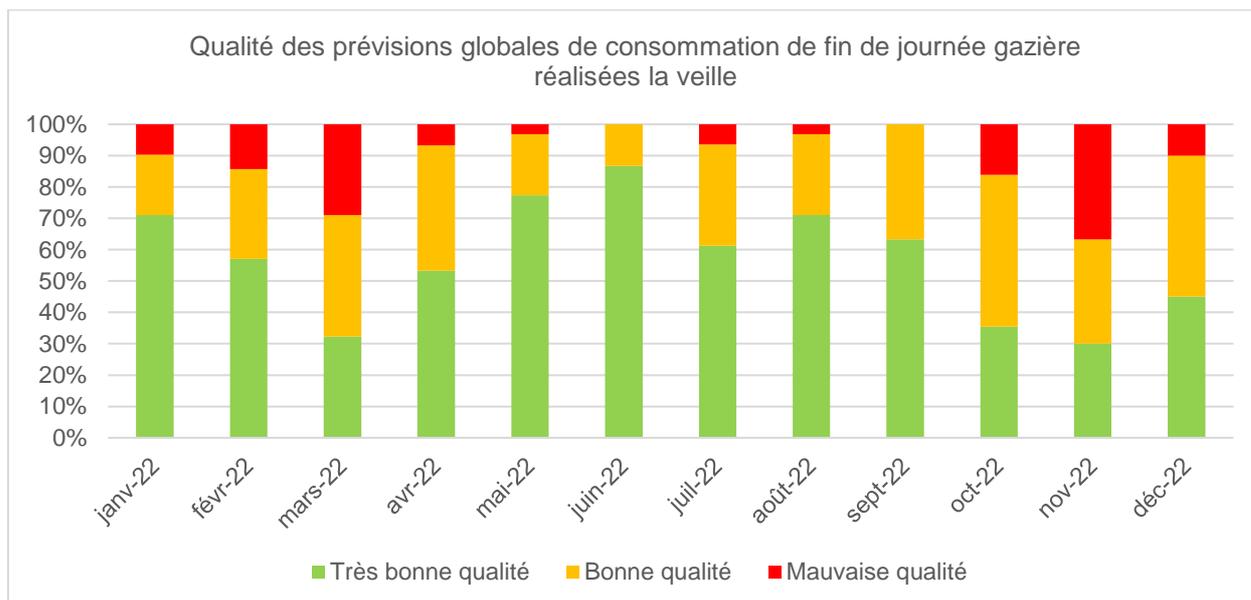
« QUALITE DES PREVISIONS GLOBALES DE CONSOMMATION DE FIN DE JOURNEE GAZIERE REALISEES LA VEILLE »

	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil.-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	Moyenne
Taux d'information de très bonne qualité	71,0%	57,1%	32,3%	53,3%	77,4%	86,7%	61,3%	71,0%	63,3%	35,5%	30,0%	45,0%	57,0%
Taux d'information de bonne qualité	19,3%	28,6%	38,7%	40,0%	19,4%	13,3%	32,3%	25,8%	36,7%	48,4%	33,3%	45,0%	31,8%
Taux d'information de mauvaise qualité	9,7%	14,3%	29,0%	6,7%	3,2%	0,0%	6,5%	3,2%	0,0%	16,1%	36,7%	10,0%	11,2%

L'année 2022 a été marquée par des baisses significatives de consommation du fait de la mise en œuvre de mesures au titre de la sobriété énergétique et du fait d'une réduction de la demande en gaz sur le secteur industriel, consécutivement à la flambée des prix.

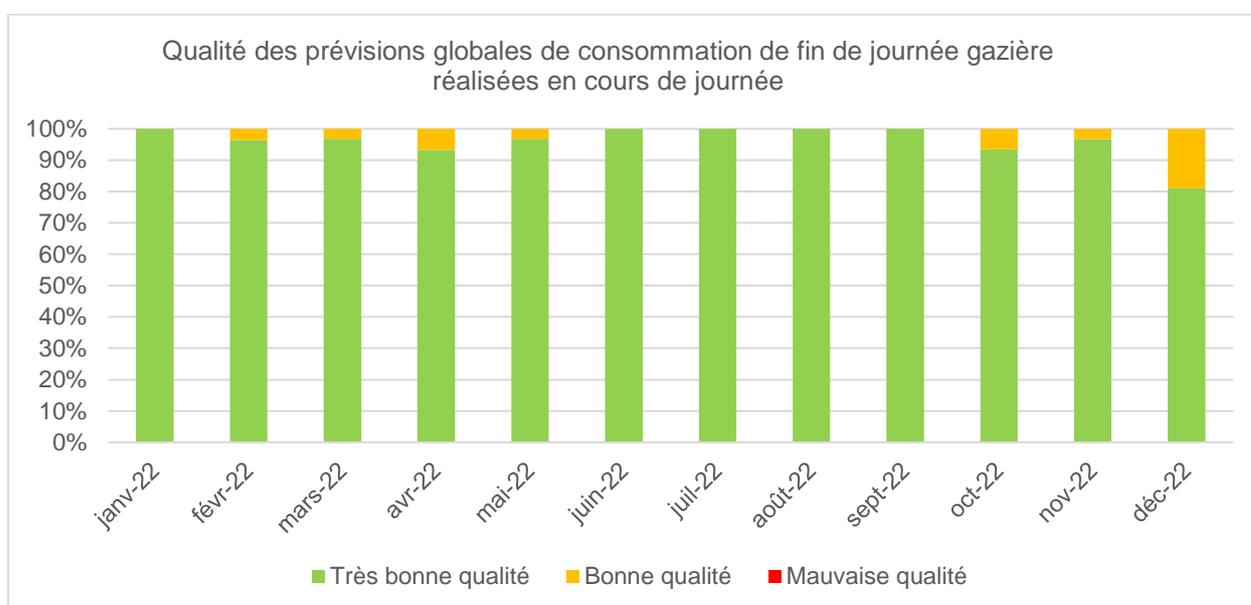
Ces deux phénomènes, n'ayant jamais été rencontrés avec cette ampleur auparavant, n'étaient pas modélisables dans les algorithmes de prévisions de consommation, ce qui explique la forte dégradation des résultats sur cet indicateur, un peu à l'instar de ce qui s'était passé en 2020 avec la pandémie COVID-19.

En revanche, ces phénomènes ont beaucoup moins d'impact sur les prévisions réalisées en cours de journée gazière (Voir indicateur suivant), car les modèles intègrent l'historique des premières heures de la journée en cours pour se recalculer.



« QUALITE DES PREVISIONS GLOBALES DE CONSOMMATION DE FIN DE JOURNEE GAZIERE REALISEES EN COURS DE JOURNEE »

	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil.-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	Moyenne
Taux d'information de très bonne qualité	100,0%	96,4%	96,8%	93,3%	96,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,5%	96,7%	81,0%	96,2%
Taux d'information de bonne qualité	0,0%	3,6%	3,2%	6,7%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	3,3%	19,0%	3,8%
Taux d'information de mauvaise qualité	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



4.2 Bilan des incitations financières

GRTgaz obtient un bonus de 1 587 k€ pour l'année 2022.

Le montant du bonus total perçu par GRTgaz en 2022 est stable par rapport à 2021.

En effet, l'amélioration du résultat de l'indicateur sur la qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain est venue compenser la baisse des indicateurs sur les prévisions de consommation.

L'indicateur portant sur la qualité des quantités télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain atteint le plafond fixé par la délibération tarifaire.

Tableau récapitulatif des incitations financières pour GRTgaz (k€)

RECAPITULATIF DES INCITATIONS FINANCIERES	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Qualité des quantités mesurées aux PITD et transmises aux GRD le lendemain	450	370	500	100	60	70	285
Qualité des quantités télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le lendemain	300	300	300	330	543	501	160
Qualité des quantités télé-relevées aux points de livraison des consommateurs raccordés au réseau de transport et transmises aux expéditeurs le jour même	577	600	600	600	600	258	217
Taux de disponibilité des portails publics et expéditeurs	Non incité	-8					
Qualité des prévisions de consommation fournies la veille et en cours de journée	260	330	238	269	194	181	174
Suivi de la mise à disposition des cinq informations les plus utiles à l'équilibrage sur les sites des GRT	Non incité	Non incité	112	435	378	32	NC
TOTAL DES INCITATIONS FINANCIERES GRTGAZ (k€)	1587	1600	1750	1734	1775	1 042	828

5 Synthèse des autres indicateurs non incités

« FIABILITE DE L'INDICATEUR DE STOCK EN CONDUITE PROJETE PUBLIE PAR LES GRT SUR LEUR PAGE PUBLIQUE »

Pourcentage d'heures, par mois, pour lesquelles le stock en conduite projeté est conforme

	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil.-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22
Fiabilité de l'indicateur de stock en conduite projeté	98,1%	97,5%	97,0%	97,9%	98,9%	98,8%	95,8%	99,5%	99,7%	99,0%	98,9%	96,0%

« INDICATEURS RELATIFS AUX PROGRAMME DE MAINTENANCE »

Réduction des capacités souscrites

	Capacité ferme mise à disposition / Capacité ferme souscrite
PIR – Sens dominant	95.8 %
PITS – Sortie	95.6 %
PITS – Entrée	99.3 %
PITM – Entrée	98.7 %

	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil.-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22
PIR – Sens dominant	100,0%	97,1%	100,0%	97,3%	99,5%	81,3%	98,6%	98,6%	100,0%	77,7%	100,0%	100,0%
PITS – Sortie	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,5%	78,9%	99,0%	98,0%	83,7%	94,3%	100,0%	100,0%
PITS – Entrée	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	92,1%	100,0%	100,0%
PITM – Entrée	100,0%	100,0%	100,0%	98,6%	99,1%	91,8%	100,0%	100,0%	94,5%	100,0%	100,0%	100,0%

Respect du programme de maintenance annuel publié en octobre 2021

	Variation de la capacité minimale proposée	Variation de la capacité probablement disponible
PIR – Sens dominant	0.8 %	0.6 %
PITS – Sortie	5.6 %	2.2 %
PITS – Entrée	-0.7 %	-0.7%
PITM – Entrée	0.5 %	0.2 %

Nota : Une valeur positive signifie que GRTgaz a relâché de la capacité par rapport à celle annoncée. À contrario une valeur négative signifie que GRTgaz a davantage restreint la capacité.

Respect du programme de maintenance annuel publié en février 2022

	Variation de la capacité minimale proposée	Variation de la capacité probablement disponible
PIR – Sens dominant	0.8 %	0.2 %
PITS – Sortie	3.7 %	1.1 %
PITS – Entrée	-0.7 %	-0.7 %
PITM – Entrée	0.6 %	0.1 %

Nota : Une valeur positive signifie que GRTgaz a relâché de la capacité par rapport à celle annoncée. À contrario une valeur négative signifie que GRTgaz a davantage restreint la capacité.

« MISE A DISPOSITION DES INFORMATIONS LES PLUS UTILES AUX EXPEDITEURS SUR LES SITES INTERNET DES GRT »

Taux de disponibilité

	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil.-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22
Publication des bordereaux de réalisation	96,80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,70%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,70%	100,00%
Publication des avis de programmation	100,00%	100,00%	96,80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,50%
Publication des avis de réalisation intra-journalier	99,90%	100,00%	99,60%	100,00%	100,00%	99,70%	100,00%	100,00%	100,00%	99,60%	100,00%	99,70%
Prix de règlement des déséquilibres	100,00%	100,00%	100,00%	99,70%	100,00%	100,00%	99,70%	100,00%	100,00%	99,60%	99,70%	99,70%
Ventes de capacités court terme	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Appels aux spreads localisés	100,00%	100,00%	100,00%	99,70%	100,00%	100,00%	99,90%	100,00%	100,00%	99,70%	99,90%	99,70%
Information vigilance sur l'état du réseau	100,00%	100,00%	100,00%	99,90%	100,00%	100,00%	99,70%	100,00%	100,00%	99,30%	99,70%	99,70%

« QUALITE DES PUBLICATIONS DES INFORMATIONS LES PLUS UTILES AUX EXPEDITEURS »

Données annoncées comme back-up par les GRT (en GWh) / Données de back-up réellement transmises par les GRT (en GWh)

	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil.-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22
Substitution des mesures par des données de back-up pour les données aux PITD	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

« TRAITEMENT DES RECLAMATIONS »

Sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022, GRTgaz a reçu 23 réclamations.

	Délai de traitement moyen
Réclamations simples	0.8 jours
Réclamations complexes	3.7 jours
Réclamations nécessitant une étude	NC

Le délai de traitement pris en compte est calculé entre la réception de la réclamation formalisée et la première réponse sur le fond.

« FONCTIONNEMENT DE LA ZONE DE MARCHÉ UNIQUE »

Taux de disponibilité

	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil.-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22
Spread moyen end-of-day entre le PEG et le TTF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nombre d'acteurs actifs au PEG	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Occurrence d'apparition de congestions sur le réseau	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nombre de restrictions mutualisées	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Coût total des spreads localisés	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Coût moyen des spreads localisés	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Impact des maintenances réseau en cas de survenue d'une congestion	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

« INDICATEURS RELATIFS A L'ENVIRONNEMENT »

	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil.-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	Total
Emissions de gaz à effet de serre (en t équivalent CO ₂)	43 177	32 896	33 016	41 572	42 151	38 584	36 839	31 695	33 674	36 165	40 404	42 126	452 299
Volume de gaz acheminé (en GWh transporté)	81 278	61 363	64 211	60 464	58 621	39 653	54 011	53 201	47 430	50 906	61 321	75 870	708 328
Emissions de gaz à effet de serre rapportées au volume de gaz acheminé (en t équivalent CO ₂ / GWh transporté)	0,53	0,54	0,51	0,69	0,72	0,97	0,68	0,60	0,71	0,71	0,66	0,56	0.64
Emissions de méthane (en t de CH ₄)	500	453	542	566	710	681	506	487	544	436	419	423	6 266
Emissions de méthane rapportées au volume de gaz acheminé (en t de CH ₄ / GWh transporté)	0,006	0,007	0,008	0,009	0,012	0,017	0,009	0,009	0,011	0,009	0,007	0,006	0.009